ESTIMATES

Western Economic Diversification Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2001

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2001

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/78-2001
ISBN 0-660-61738-2

102-01515/

Foreword

In the spring of 2000 the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Earlier this year, departments and agencies were encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on results – benefits to Canadians – not on activities. It sets the department's performance in context and associates performance with earlier commitments, explaining any changes. Supporting the need for responsible spending, it clearly links resources to results. Finally the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organization according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp
Comments or questions can be directed to this Internet site or to:
Results Management and Reporting Directorate
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A 0R5
Tel.: (613) 957-7167 – Fax: (613) 957-7044

Western Economic Diversification Canada

Performance Report

For the period ending March 31, 2001

Minister of Western Economic Diversification

Canada

EXECUTIVE SUMMARY 4

SECTION I: MESSAGES 5

MINISTER'S PORTFOLIO MESSAGE 5
SECRETARY OF STATE WESTERN ECONOMIC DIVERSIFICATION 7

SECTION II: DEPARTMENTAL STRATEGIC CONTEXT 9

Mandate, Roles and Responsibilities 9
Departmental/Program Objectives 9
External Factors Influencing the Department 11
Other Factors Affecting the Western Canadian Economy 12

SECTION III: OUTCOMES 14

CAPITAL SERVICES 14
Context and Background 14
Resources 14
Outcomes Achieved 15
Lessons Learned 18
INFORMATION SERVICES 19
Context and Background 19
Resources 19
Outcomes Achieved 19
Lessons Learned 21
TARGETED BUSINESS SERVICES 22
Context and Background 22
Resources 22
Outcomes Achieved 22
Lessons Learned 23
SERVICE PARTNERSHIPS 24
Context and Background 24
Resources 24
Outcomes Achieved 25
Lessons Learned 28
STRATEGIC INITIATIVES AND SPECIAL PROJECTS 29
Context and Background 29
Resources 29
Outcomes Achieved 29
Lessons Learned 30
NATIONAL PROGRAMS 31
Context and Background 31
Outcomes Achieved 32
Lessons Learned 34
LEGACY PROGRAMS 36

Context and Background *36*
Resources *36*
Outcomes Achieved *36*

SECTION IV: APPENDICES **37**

APPENDIX I - FINANCIAL TABLES 37
Financial Performance Overview *37*
Financial Summary Tables *37*
TABLE 1 - SUMMARY OF VOTED APPROPRIATIONS 38
TABLE 2 - COMPARISON OF TOTAL PLANNED SPENDING TO ACTUAL SPENDING 38
TABLE 3 - HISTORICAL COMPARISON OF TOTAL PLANNED SPENDING TO ACTUAL SPENDING 39
TABLE 4 – REVENUE 39
TABLE 5 - STATUTORY PAYMENTS 40
TABLE 6 - TRANSFER PAYMENTS 41
TABLE 7 - CONTINGENT LIABILITIES 41
APPENDIX II - SUSTAINABLE DEVELOPMENT STRATEGY 42
Context and Background *42*
Targets and Progress *43*
Corrective Action *43*
APPENDIX III - SERVICE IMPROVEMENT INITIATIVE 44
Context and Background *44*
Client Satisfaction Survey *44*
SI Implementation *44*
APPENDIX IV - 2001 WD CLIENT SATISFACTION SURVEY 45
APPENDIX V - COLLECTIVE RESULTS 46
APPENDIX VI - GOVERNMENT ON-LINE 47
APPENDIX VII – CONTACT INFORMATION 48

Executive Summary

This past fiscal year Western Economic Diversification Canada (WD) refocused its business processes along three key areas of economic development: innovation, business development & entrepreneurship, and partnership. Supporting these areas, WD reinforced its strategic focus on research and economic analysis. The previous business lines and core programs delivered by the Department were continued during this fiscal period while the newer structure was developed. This Performance Report is structured around business lines: *Capital Services*, *Information Services*, *Targeted Business Services*, and *Service Partnerships* and core program areas: *Strategic Initiatives and Special Projects*, *National Programs* and *Legacy Programs*. WD reports good results in all areas of program delivery. Specific examples of WD programs and results can be found on our website at www.wd.gc.ca.

The economic and social features of this period in the West are ones of changing demographics: an aging population, significant interprovincial migration and growth in the major urban centres. Small business remained an important component of the western economy, accounting for approximately 50% of all jobs in the region. WD continued to provide programs and services, with an emphasis on developing export know-how, adoption of new technology and finding capital for growth to small- and medium-sized enterprises in the West.

For example, six new loan funds were created in partnership with public and private sector institutions to meet client needs for investment capital. Over 7,500 clients received business management services including seminars, one-on-one business counselling and employment assistance. WD's service partners grew with the establishment of four Francophone Economic Development Organizations; a welcome addition to the network of Community Futures Development Corporations, Women's Enterprise Initiative Offices, Federal-Provincial Canada Business Service Centres and WD Client Service Centres. WD's Internet based offerings also improved over the fiscal year, as the Department met the phase 1 commitments to the Federal Government On-Line initiative.

Along with other federal government departments, WD has been making important progress on several "horizontal" initiatives. An updated Sustainable Development Strategy was tabled in Parliament in February 2001. A client satisfaction survey was also completed and will provide a baseline for the delivery of services as part of our participation in the Service Improvement Initiative.

WD continues to deliver on its mandate to promote the diversification of the western economy, through programs and services customized to meet the needs and interests of Westerners.

Section I: Messages

Minister's Portfolio Message

The Government of Canada is committed to making Canada a world leader in the global knowledge-based economy of the 21st century. To meet this goal, the government has set out a very bold vision: to have Canada recognized as one of the most innovative countries in the world.

Why this emphasis on innovation? Innovation is one of the most powerful sources of competitive advantage in modern economies. It fuels productivity and economic growth and that translates into greater prosperity and a better quality of life for all Canadians. Our ability to acquire, adapt, and advance knowledge will determine how well Canadian businesses and Canada as a nation innovate, and in turn, how well Canada competes in the global arena.

The Industry Portfolio is…
Atlantic Canada Opportunities Agency
Business Development Bank of Canada*
Canada Economic Development for Quebec Regions
Canadian Space Agency
Canadian Tourism Commission*
Competition Tribunal
Copyright Board Canada
Enterprise Cape Breton Corporation*
Industry Canada
National Research Council Canada
Natural Sciences and Engineering Research Council of Canada
Social Sciences and Humanities Research Council of Canada
Standards Council of Canada*
Statistics Canada
Western Economic Diversification Canada

****Not required to submit Performance Reports***

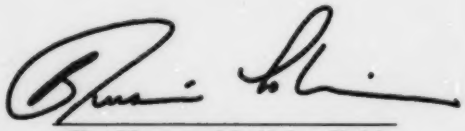
Promoting innovation, research and development is a cornerstone of our government's agenda, and we have made progress. Canadian businesses have boosted their research and development (R&D) spending at the second fastest rate among G-7 countries. We have the fastest rate of growth in R&D jobs. And the government is committed to doubling its R&D investments and catapulting Canada into the ranks of the top five countries in the world for research and development performance by 2010.

When it comes to embracing the Internet revolution, or what has come to be known as connectivity, Canada's record is the envy of the world. Our country is one of the most connected countries in the world. We connected all of our schools and libraries to the Internet over two years ago. We have the highest percentage of our population on-line of any country in the world. Furthermore, the National Broadband Task Force has advised the government on how Canadians together can achieve the critical goal of making broadband access widely available to citizens, businesses, public institutions and to all communities in Canada by 2004.

As Minister of Industry, I am responsible for the Industry Portfolio, which consists of fifteen departments and agencies that play a key role in delivering on the government's agenda. With over 40 percent of federal government spending on science and technology, and a wide range of complementary programs to help businesses both large and small thrive and prosper, the Industry Portfolio has a national reach, regional depth and community presence across the country.

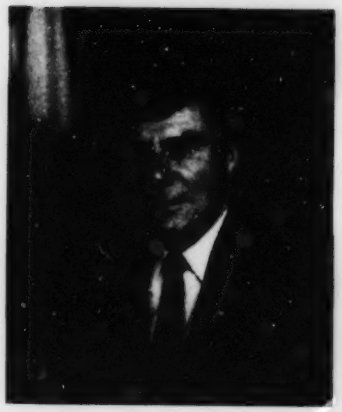
I am pleased to present this Performance Report for Western Economic Diversification Canada (WD), which shows its contribution, during 2000-2001, to the government's agenda. The Government of Canada, through WD and the Industry Portfolio, is contributing to the economic development and prosperity of the West – and the nation. WD's Western Canada Business Service Network, with more than 100 points of service, ensures a department that is "on the ground" in each western province helping to find local solutions to local needs. The success of its partnerships enables WD to assist small- and medium-sized businesses to get started, to thrive and to grow. The department also works in partnership with provincial governments, research institutes and the private sector to strengthen Western Canada's potential in the knowledge-based economy. Through strategic investments in leading-edge industries and technologies, WD is moving innovative ideas into well-developed projects with tangible results that will benefit western Canadians today and well into the future.

The government's strategy has been to strengthen Canada's capacity for innovation by investing in research and knowledge, and by fostering a nation of highly skilled people. We are assisting all Canadians with life-long access to the tools and skills they need for success. We are laying the foundation of a state-of the-art research environment in which our best and brightest can make their ground-breaking discoveries right here at home. And we are working with our researchers and entrepreneurs to make sure that Canada is the place where new products and processes get to market first and fastest.



The Honourable Brian Tobin

Secretary of State Western Economic Diversification



Ron J. Duhamel

Since its inception in 1987, the mandate of Western Economic Diversification Canada (WD) has been to advance the Western Canadian economy and represent Westerners' interests in national economic policy development. In the past year, whether it was: helping a small business owner prepare a business plan or hire the brightest graduates; linking businesses to partners who can help them compete in an ever-changing economy; or encouraging the development of new and innovative technologies, WD programs and initiatives continued to be a strong record of service to the people of Western Canada.

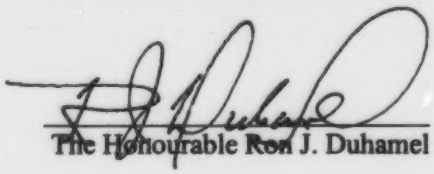
WD places a high priority on innovation. This year, 44% of WD's project approvals were innovation related. WD played a catalytic role in creating a partnership for the Canadian Light Source Synchrotron project, one of the largest science initiatives ever in Canada. The project provides a revolutionary tool for researchers and may provide timely clues to the structure of matter, the development of new drugs or the design of biomedical implants. Other WD strategic investments in innovation and leading-edge technologies, such as fuel cell technology, which is used to develop environmentally friendly energy systems; biotechnology, through investments in the key areas of genomics and proteomics and new media, which converges information technology, culture and communications, are contributing to economic diversity in the four western provinces. In each of these areas, WD has been instrumental in bringing together key stakeholders to identify and develop these opportunities.

In working to support the development of partnerships in the West this year, WD has: partnered with western cities to promote economic development in major Western urban centres and address concerns emerging with rapid expansion; continued in its leadership role in Infrastructure Canada, a program based on partnerships with provincial governments, territorial governments and municipal associations; and continued involvement in several Western Economic Partnership Agreements (federal/provincial contribution agreements for mutual economic development priorities), including one in British Columbia which will direct $40 million toward measures that encourage new jobs, support new economic infrastructure and technology, and promote entrepreneurship in the province.

WD also worked to support western entrepreneurs - the driving spirit behind nearly 80 percent of new jobs in Canada and the West - through a number of programs and initiatives. In June 2000, WD launched Canada's first E-Business service Centre, located in Winnipeg, which provides small and medium sized businesses with a new resource for making the transition to the digital economy. WD added a fourth partner to the Western Canada Business Service Network - the Francophone Economic Development

Canada Business Service Network - the Francophone Economic Development Organizations (FEDO) - to encourage enhanced services to Francophones in the areas of training, business development and marketing. FEDO joins the Community Futures Development Corporations, the Women's Enterprise Initiatives and the Canada Business Service Centres in providing over 100 points of service for entrepreneurs.

In the coming year, by refocusing its strategic directions in three key areas – business development and entrepreneurship, innovation, and partnership - WD will continue to promote the inclusiveness, competitiveness and economic activity that is essential for healthy, sustainable growth in Western Canada. WD is happy to report good levels of performance in recent client satisfaction surveys and the attainment of Government On-Line (GOL) objectives and we will continue to strive to meet the Government of Canada's commitment to provide citizen-centred services and to deliver an increasing number of those services on-line.



The Honourable Ron J. Duhamel

Section II: Departmental Strategic Context

Mandate, Roles and Responsibilities

WD's mandate is defined in the *Western Economic Diversification Act* of 1988.

Through the Act, WD is mandated to:

- Promote the development and diversification of the western Canadian economy;
- Coordinate federal economic activities in the West; and
- Ensure that western Canadian interests are reflected in national decision-making.

WD implements its mandate in a way that is consistent with national direction as provided in the Speech from the Throne, the Prime Minister's response to the Speech from the Throne, and the objectives of the Industry Portfolio. Some of the department's objectives are accomplished through programs and services that focus on the small business community in Western Canada.

In the fall of 1999, WD developed a medium term strategy to refocus its activities in response to new challenges and priorities, both economic and social. Over the course of the fiscal year, WD began to make the shift in strategy from the business lines and core program areas reported in this document to three new key areas of activity: Innovation, Partnership and Coordination, and Business Development and Entrepreneurship supported by Economic Research and Analysis.

The Department's Head Office is located in Edmonton, Alberta, co-located with the Regional Office for Alberta. Regional Offices are also situated in each of the other western provinces, in Winnipeg, Saskatoon and Vancouver, and a Liaison Office in Ottawa. Regional satellite offices have also been opened in Victoria, Calgary and Regina. The Department's Deputy Minister resides in Edmonton, and Assistant Deputy Ministers manage operations in British Columbia, Alberta, Saskatchewan, Manitoba and Ottawa. Each western Assistant Deputy Minister has direct responsibility for managing one of the department's corporate business lines across Western Canada, and for delivery of all departmental programs in their region. The Ottawa based Assistant Deputy Minister plays the lead role in the department's advocacy activities.

Departmental/Program Objectives

To achieve this mandate, the Department's 2000-2001 Report on Plans and Priorities (RPP) describes four business lines and three core programs.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Business Line and Core Program Titles	
Business Lines:	**Core Programs:**
Capital Services Information Services Targeted Business Services Service Partnerships	Strategic Initiatives and Special Projects National Programs Legacy Programs

Business Line Objectives:

- **Capital Services:** develop targeted Loan/Investment Fund Programs, offered in cooperation with private and public sector financial institutions, as well as other assistance in accessing conventional loan/equity financing. The Funds were established in response to small business' need for financing in soft-asset and new economy areas.

- **Information Services:** increase use of information technology to provide cost-effective business information products by tailoring information to the needs of small- and medium-sized enterprises (SMEs) and entrepreneurs in western Canada.

- **Targeted Business Services:** provide assistance to SMEs and entrepreneurs to develop business plans to start or expand their business, sell to international and public sector markets, and initiatives to streamline regulations which may adversely affect small business.

- **Service Partnerships:** develop and implement innovative alternative service delivery arrangements, which meet the needs of western Canadian communities, SMEs and entrepreneurs.

Core Program Objectives:

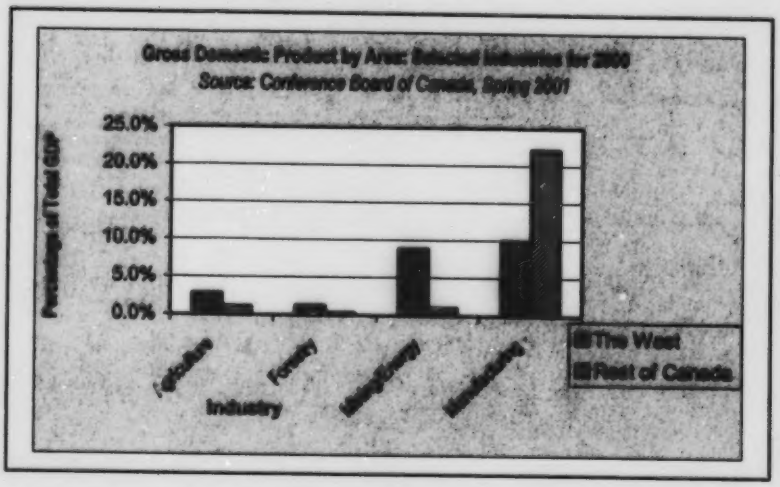
- **Strategic Initiatives and Special Projects:** develop and launch public/private partnerships, federal, provincial and tripartite economic development initiatives to help SMEs compete in the Canadian and global markets.

- **National Programs:** renew community infrastructure through the Infrastructure Works Program and deliver community economic adjustment as a result of federal facility closures, changing federal priorities, or natural disasters.

- **Legacy Programs:** maximize the collection of repayable contributions and ensure that remaining commitments are paid out in accordance with the terms of agreements under the Western Diversification Program and other programs, without hindering the viability of client firms.

External Factors Influencing the Department

The Western Provinces' Performance in 2000[1]



In 2000, the western Canadian economy remained highly dependent on natural resources compared to the rest of the country. Economic activity in the primary sectors of agriculture, forestry, and mining/energy made up 12.8% of GDP in the West in 2000 compared to 2.5% in the rest of Canada.

Manitoba

Overall, the real gross domestic product (GDP) growth in Manitoba in 1999 was 0.5 percent and 2.6 percent in 2000. This lower level of growth, as compared to the national averages of 4.1 percent and 4.5 percent, was due in part to a weaker U.S. economy, specifically in the manufacturing and transportation sector, as well as storage and communication.

Manitoba's population growth rate has been hindered by a continuous outflow of its population to other provinces. The province experienced only 0.5 percent growth in its population in the year 2000 and it is estimated that Manitoba will lose on average over 2,300 persons per year to interprovincial migration between 2001 and 2010. Manitoba is also experiencing an increasingly aging population. The 65-and-over age cohort is expected to comprise 18 percent of the total population by 2020.

Employment in the province grew by 2.2 percent in 2000, its highest rate since 1986, but is forecast to decelerate to 1 percent in 2001.

Saskatchewan

Real GDP growth in Saskatchewan in 1999 was 3.2 percent and 3.6 percent in 2000. Contributing to this growth in 2000 was a strong mining sector, due to high natural gas and oil prices.

---

[1] Sources: Conference Board of Canada, **Provincial Outlook (Spring 2001)** and **Provincial Outlook (2001 Edition-Long Term Forecast)**.

Business Line and Core Program Titles	
Business Lines:	**Core Programs:**
Capital Services Information Services Targeted Business Services Service Partnerships	Strategic Initiatives and Special Projects National Programs Legacy Programs

Business Line Objectives:

- **Capital Services:** develop targeted Loan/Investment Fund Programs, offered in cooperation with private and public sector financial institutions, as well as other assistance in accessing conventional loan/equity financing. The Funds were established in response to small business' need for financing in soft-asset and new economy areas.

- **Information Services:** increase use of information technology to provide cost-effective business information products by tailoring information to the needs of small- and medium-sized enterprises (SMEs) and entrepreneurs in western Canada.

- **Targeted Business Services:** provide assistance to SMEs and entrepreneurs to develop business plans to start or expand their business, sell to international and public sector markets, and initiatives to streamline regulations which may adversely affect small business.

- **Service Partnerships:** develop and implement innovative alternative service delivery arrangements, which meet the needs of western Canadian communities, SMEs and entrepreneurs.

Core Program Objectives:

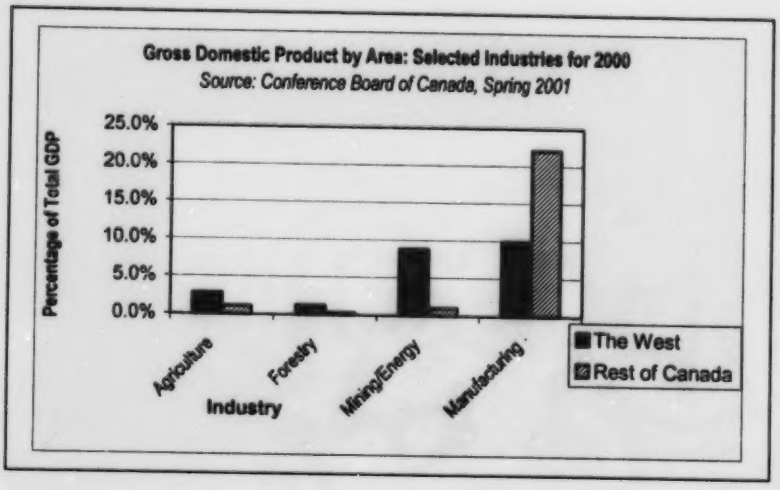
- **Strategic Initiatives and Special Projects:** develop and launch public/private partnerships, federal, provincial and tripartite economic development initiatives to help SMEs compete in the Canadian and global markets.

- **National Programs:** renew community infrastructure through the Infrastructure Works Program and deliver community economic adjustment as a result of federal facility closures, changing federal priorities, or natural disasters.

- **Legacy Programs:** maximize the collection of repayable contributions and ensure that remaining commitments are paid out in accordance with the terms of agreements under the Western Diversification Program and other programs, without hindering the viability of client firms.

External Factors Influencing the Department

The Western Provinces' Performance in 2000[1]



In 2000, the western Canadian economy remained highly dependent on natural resources compared to the rest of the country. Economic activity in the primary sectors of agriculture, forestry, and mining/energy made up 12.8% of GDP in the West in 2000 compared to 2.5% in the rest of Canada.

Manitoba

Overall, the real gross domestic product (GDP) growth in Manitoba in 1999 was 0.5 percent and 2.6 percent in 2000. This lower level of growth, as compared to the national averages of 4.1 percent and 4.5 percent, was due in part to a weaker U.S. economy, specifically in the manufacturing and transportation sector, as well as storage and communication.

Manitoba's population growth rate has been hindered by a continuous outflow of its population to other provinces. The province experienced only 0.5 percent growth in its population in the year 2000 and it is estimated that Manitoba will lose on average over 2,300 persons per year to interprovincial migration between 2001 and 2010. Manitoba is also experiencing an increasingly aging population. The 65-and-over age cohort is expected to comprise 18 percent of the total population by 2020.

Employment in the province grew by 2.2 percent in 2000, its highest rate since 1986, but is forecast to decelerate to 1 percent in 2001.

Saskatchewan

Real GDP growth in Saskatchewan in 1999 was 3.2 percent and 3.6 percent in 2000. Contributing to this growth in 2000 was a strong mining sector, due to high natural gas and oil prices.

---

[1] Sources: Conference Board of Canada, **Provincial Outlook (Spring 2001)** and **Provincial Outlook (2001 Edition-Long Term Forecast)**.

Migration of Saskatchewan residents to other parts of Canada continued in 2000, as demonstrated by an overall population decline of 0.2 percent. The province is also expected to soon experience the same "age bulge" in the 65-and-over category as that of Manitoba. In 2000, the "baby boomers[2]" represented 30 percent of Saskatchewan's total population.

Employment in Saskatchewan grew by only 0.8 percent in 1999 and 1 percent in 2000. This is compared to the national average of 2.6 and 2.8 percent respectively in the same time frame.

Alberta

Real GDP growth in Alberta was 6.0 percent for 2000, driven largely by a thriving goods and services industry and high oil and natural gas prices. More modest economic conditions and a slowing down of the goods and services sector will drop GDP growth to 4.8 in 2001.

The population growth of 1.8 percent in the latter half of the 1990s for Alberta slowed to 1.4 percent in 2000.

Employment growth, close to the strongest in the country during the 1990s, is expected to remain firm, driving the unemployment rate down from 5.7 percent in 1999 and 5 percent in 2000.

British Columbia

Real GDP growth in British Columbia slowly grew from 2.5 percent in 1999 to 2.9 percent in 2000. With 66 percent of all foreign exports going to the United States, the province is feeling the pressure of a slowdown in the U.S. economy. The declining economy of Japan, another big importer of B.C. goods, has further accentuated the export difficulties.

In 1999, the province lost a net total of 13,000 people and this trend is expected to continue for the next couple of years. Alberta is the main beneficiary of this out-migration. More than any other province, British Columbia relies on migration into the province to support population growth.

Employment growth in B.C. grew slightly from 2.0 in 1999 to 2.2 percent in 2000.

Other Factors Affecting the Western Canadian Economy

The Importance of Small Business

Small and micro businesses account for about fifty percent of all jobs in Western Canada, about five percent higher than for the rest of Canada. The difference is attributed, in part, to the number of family owned farms in the West that are counted as small businesses.

[2] "Baby-boomers" refer to the 34-53 year old age group born between the years 1947-1966.

There are many challenges facing the small business community in Western Canada. Despite the large number of people employed through small business, this sector accounts for a small share of total economic output, and an even smaller share of export activity. The special needs of small businesses when it comes to exporting, hiring skilled labor, adopting new technologies, obtaining the capital necessary for starting and growing, and developing marketing and management strategies must all be researched and addressed within the western context.

The Increasing Importance of Major Urban Centres

The movement of people to the seven major urban centres in Western Canada: Vancouver, Victoria, Calgary, Edmonton, Regina, Saskatoon and Winnipeg is stressing the urban and economic infrastructure. This is a particular problem in Calgary and Vancouver. The urban centres are becoming home to the majority of western Canadians, as well as the majority of economic output in the West.

The Rural West

The rural West is facing its own set of economic challenges, including a declining and aging population base, and heavy reliance on primary resources. Although rural areas comprise over 90% of the geography of Western Canada, they make up much smaller shares of economic output. For example, the traditional rural agricultural industry is employing fewer and fewer people, accounting for a declining share of regional economic output.

Aboriginal People in Western Canada

The birthrate for Aboriginal people is by far the highest in Canada, with an estimated population growth of 52% between 1991 and 2016[3]. As a group, Aboriginal people experience a lower labour force participation rate, earn lower incomes and have a higher rate of dependency on social assistance than non-Aboriginal Canadians[4]. Aboriginal population growth in urban centers is fuelled by birthrate and net migration from rural areas. To help Aboriginal people participate and prosper in western Canadian society, social, employment and economic development issues must be addressed in an integrated and coordinated fashion.

Northern Regions of Western Canada

Almost half of the geographic area of Western Canada falls into the northern regions of the western provinces, yet the north is sparsely populated and extremely unbalanced in terms of economic output. It is an area characterized by extremes: a small number of larger communities that depend on natural resource extraction activities with full services and populations that have high wage incomes and a large number of smaller isolated communities that lack services, infrastructure and employment. Transportation is a big challenge, with some communities accessible only by tertiary roadways and others accessible only by ice road or air. Education levels are generally lower in the north and the percentage of Aboriginal peoples is much higher.

---

3 Performance and Potential 2000-2001, Chapter 4: Maximizing Canada's Talent Pool, The Conference Board of Canada, 2000

4 The Government of Canada Report of the Royal Commission on Aboriginal Peoples, November 1996

Section III: Outcomes

Capital Services

Context and Background

The primary sources of business financing offered through WD are the loan funds established with the various financial institutions, including credit unions and chartered banks. These loans are designed to increase access to capital for SMEs where traditional financing is not available most notably in high growth, emerging sectors and micro-business lending. A 1999 Program evaluation confirmed that the funds serve a gap in financing between traditional bank lending and venture capital.

The Loan/Investment Funds Program represents public/private partnerships and provides "patient" loans and counselling services to firms in key growth areas. This initiative leverages private sector lending in higher-risk, emerging and export-oriented industries to which banks do not normally lend and which are not generally covered by the Canada Small Business Financing Program. WD provides a loan loss reserve in order to encourage private sector lending to small businesses by sharing loan losses with the financial institutions, which are solely responsible for the loan approval and the funding of the loans.

In addition, WD has capitalized and leveraged loan funds to be administered by its network partners, the Community Futures Development Corporations (CFDC), the Women's Enterprise Initiatives (WEI) and the Francophone Economic Development Organizations (FEDO). These funds allow our network partners to assist small- and medium-sized enterprises (SME) with loans on commercial terms that would be more difficult to obtain through traditional financing.

Resources

WD's leveraged loan funds are administered by a small unit, while client service staff provide direct assistance with business plan development, referral to and liaison with the lenders, and confirmation of loan eligibility. WD does not support the overhead and maintenance (O&M) costs of the financial institutions and WD's contribution to the loss reserves is only ten to twenty percent of the value of actual loans provided by the financial institution. WD leverages a much higher amount of lending for SMEs using this program than by providing direct lending to clients.

Loans to small businesses are an integral element of the services provided by the network partners and the financial partners with whom they work. Professional network staff work with small business owners to assist them to access the financial resources they require. In addition, loan decisions are made by the volunteer directors of the network partner organizations.

Outcomes Achieved

Outcomes	Measures	Results
Increased awareness of, and access to, capital (debt and equity) for SMEs in targeted growth sectors plus rural and women entrepreneurs and micro-businesses, leading to 2000/01 outcomes of: 1. WD Loan Funds – 300 loans, for a total of $22 million, plus supplementary funding of $8 million from other sources 2. CFDC Loan Funds – 2,440 loans for a total of $54 million 3. WEI Loan Funds – 180 loans for a total of $4 million	• Client satisfaction[5]	• Overall client satisfaction reported at 77%
	• Take-up rates for WD, CFDC, WEI and MOLC[6] Loan Funds	• WD Loan Funds provided 379 loans valued at $25.8 million[7] • 1590 loans valued at $46 million were provided by CFDCs. • 95 loans valued at $2.7 million were provided by the WEI. • WD implemented two loan funds with financial institutions and Francophone organizations ($400,000 available to each fund) in BC and SK. These funds each made $2 million available over 3 years to Francophone entrepreneurs. Similar loan funds are being negotiated for MB and AB.
	• Amount of supplementary (other) funding accessed by WD clients	• WD Loan Funds leveraged an estimated $8 to $13 million in supplementary funding from private sources. • CFDCs lever additional loan funds at the rate of 1.5 to 1; the WEIs at the rate of 0.85 to 1.[8]

[5] Client satisfaction figures are for all WD business lines and programs, of which access to capital is one.
[6] Minority Official Language Communities
[7] This amount represents leveraged lending by the private sector. WD provides a loss reserve which is held in a separate, interest bearing, account by the financial institution to be drawn upon only to offset a portion of any losses on those loans.
[8] Since 1995, the CFDCs have loaned $278M and levered an additional $417M – ratio – 1.5 to 1; the WEIs have loaned $16.5M and levered an additional $14.1M – ratio 0.85 to 1.

	• Modification of program to meet client needs	• Six new loan funds were created to meet client needs. Two loan funds were created specifically to meet the needs of Francophone entrepreneurs. • The *Advice and Business Loans for Entrepreneurs with Disabilities* (ABLED) program provided $144,000 in loans in fiscal year 2000/01. This program was approved in March, 2000 and has experienced increased demand.
Improved business planning by clients	• Client satisfaction	• 73% of WD clients report that they are satisfied or very satisfied with the guidance provided by WD officers[9]. • 64% of WD clients are likely to recommend, without reservation, WD services[10].
	• Loan approval rates	• The total number of WD-levered loans approved exceeded previous year by 16.6% and exceeded the goal for this year by 26.3%
Effective relationships with financial partners	• Partner satisfaction	• A survey of partners is planned during 2001 – 2002.

[9] See Appendix IV: WD Client Satisfaction Survey 2001
[10] See Appendix IV: WD Client Satisfaction Survey 2001

	• Take-up rates for WD, CFDC, MOLC and WEI Loan Funds	• Total loans by dollar value approved exceeded previous year by 31.6% and exceeded the goal for this year by 17.2%.
		• Loans to date:
		  • By WD's financial partners, 1,207 loans totalling in excess of $122 million.
		  • By Community Futures, 11,723 loans totalling more than $278 million.
		  • By WEI, 663 loans totalling more than $16 million.

Effective utilization of available resources	• Actual versus budget	• Activity was under budget for 00/01 freeing resources for other WD activities.
Improved financial skills of WD's client service staff, focusing on: 1. Knowledge of capital markets and financing options 2. Marketing, business planning and coaching skills	• WD client satisfaction	• 77% of clients surveyed reported satisfaction with the business knowledge of WD officers[11].
	• Proportion of client services staff trained	• 49 client service staff received training in this fiscal period. The total number of client service staff is approximately 60 people. • A total of $163,453 was spent on training for client services staff.

Lessons Learned

The challenge for Capital Services is to provide access to innovative, higher-risk capital lending for target groups including: key growth industries; technology; women; SMEs in minority official language communities; rural entrepreneurs; and start-up urban entrepreneurs. In order to meet this challenge, six new loan funds were created this fiscal period using a conditionally repayable commitment of up to $5.4 million from WD to leverage up to $33.5 million in private sector lending to small business. These new funds aimed at the specific needs of:

- Entrepreneurs with disabilities in Vancouver and Victoria
- Francophone clients in Saskatchewan and British Columbia
- Very small and start up businesses in Edmonton
- Environmental and conservation related businesses in British Columbia

In addition, a $150,000 WD commitment was made to leverage another $1.5 million from privately managed funds for existing CFDC loans in British Columbia.

Advice and Business Loans for Entrepreneurs with Disabilities (ABLED) is a new initiative for WD, that illustrates how WD's levered loans work. The program provides loans of up to $75,000 to individuals with disabilities who are unemployed, under-employed, or experiencing barriers to employment. Critically, it also provides non-financial assistance through one-on-one counselling, mentoring, and access to business training and development. The program operates in the Greater Vancouver and Victoria metropolitan areas through agreements with the VanCity and Coast Capital Savings Credit Unions, who bring their expertise to bear in making the loan decisions.

[11] See Appendix IV: WD Client Satisfaction Survey 2001

Information Services

Context and Background

The role of the Information Services (IS) business line is to provide cost-effective user-friendly solutions in the development of business information products for external clients, to manage the WD website and to meet internal information system requirements. The IS website team was awarded the WD Deputy Minister's Award of Excellence for work undertaken to meet the Government On-Line[12] Tier 1 deadline of December 31, 2000.

The Information Services Secretariat business line supports other WD core program areas and the Western Canada Business Service Network (WCBSN) in providing relevant, timely information in an electronic format for use by small business and entrepreneurs using the most appropriate technology.

Resources

The IS Group consists of a small staff supplemented from time to time for special projects, technical expertise and training.

Outcomes Achieved

Outcomes	Measures	Results
Western small businesses have access to an integrated information service that provides: • Information products, primarily interactive, tailored to their specific needs • Referrals to sources of more specialized expertise	Trend rate of use of WCBSN information products. Small business satisfaction with: • Accessibility of the service	• Month over month usage statistics indicate a substantial increase in access to WD's website, from 15,416 visitors in May 2000 to a high of 26,078 visitors in March 2001. • Recent survey indicates 94% of visitors to the website say they are very likely or somewhat likely to return.

[12] See Appendix VI – Government on Line for more information.

	• Appropriateness and quality of the services used.	• Completion of the GOL[13] information phase (Tier 1) December 31, 2000. • 60% completion of Government of Canada GOL Common Look and Feel accessibility guidelines. • 77% of visitors surveyed say the information has been useful to them in their business. • Cost savings of more than $20,000 in download of electronic copies vs. printed copies.
	• Introduction of a "Third Generation" WD Web site	• Work has begun in developing the WD Web into an interactive site, including offering online registration for certain events, interactive feedback and points of service and entrepreneurial assessment.
WCBSN[14] members are equipped to provide high quality, consistent service to client SMEs. Front line personnel understand and use the full capabilities of the information products/electronic infrastructure, through training, help desk support and information sharing.	• Capability of Network members and WD staff to deliver the full range of information products • Trend rate of use	• Training and support services provided to 32 CFDCs as well as 80+ service requests. • Use of the Extranet by WCBSN members was lower than expected. New services are planned to address and increase usage. • More than 217,000 site visitors accessed the WD website in this fiscal period, an increase of approximately 14% over the previous fiscal period.
	• Satisfaction among network members	• Verbal feedback indicates high satisfaction rating with support services.

[13] GOL – Government On Line. See Appendix VI for more information about this initiative.
[14] WCBSN – Western Canada Business Service Network

An electronic infrastructure that enables all Network partners to access a collective pool of information products and tools, and provide consistent, high quality and timely service to western SMEs (with support from the IT Branch and Service Partnerships)	• Implementation and continuing development of the electronic infrastructure, including a Phase 3 Client Information System (CIS), Extranet and Intranet	• A CFDC Reporting system is under development. This system will facilitate performance reporting.
	• Trend rate of use, type of Network member, and types of products used	• Extranet use by WCBSN members has been lower than projected (see lessons learned).
	• Benchmarked against other regional agencies electronic information offerings in terms of standards, access and use.	• Met GOL Tier 1 guidelines (see Appendix VI).

Lessons Learned

The emergence of Government On-Line as a major Government of Canada (GOC) priority provided additional strategic direction to online initiatives. The Government of Canada mandated thorough Common Look and Feel Guidelines[15] to ensure consistent GOC identity online, as well as universal access to all Canadians. This mandate has impacted heavily on the Information Services business line, to ensure the Department meets and continues to maintain the guidelines.

Ongoing GOC public opinion research will assist in driving further development of products and services for online delivery, which will in turn impact resources required for Information Services. The challenge for 2001-2002 will be to redesign the WD public website to meet client needs, as well as meet the Common Look and Feel requirements, and to achieve this within existing budgets.

WD has developed and maintains an "Extranet" for the members of the WCBSN. Extranet use was lower than anticipated during the 2000-2001 fiscal year and an evaluation will be undertaken in the next fiscal period to determine the reasons. While the evaluation will provide a more comprehensive look at the problem, IS will continue to improve the Extranet offerings, including the application of the Common Look and Feel guidelines and launch of an on-line learning program for WCBSN employees in the fall of 2001. IS will also be working with the Service Partnership Secretariat to improve the Extranet.

[15] Common Look and Feel is a set of government-wide standards for website structure. The requirements can be reviewed in detail at http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-upe/index_e.asp

Targeted Business Services

Context and Background

The objective of Targeted Business Services is to help entrepreneurs and small- and medium-sized businesses (SMEs) grow and become successful in today's global economy. In order to remain competitive and penetrate new domestic, foreign and government markets, SMEs need business and management services, access to capital, information on exporting, assistance in selling to government and a solid understanding of e-business. WD accomplishes this through value-added skills development (seminars and workshops[16]) and counselling (assessments and business plan reviews), as well as programming support for international marketing (International Trade Personnel Program[17]), developing new technology (First Jobs in Science and Technology[18]) and assessments of new technologies (WD-Canadian Innovation Centre Technology Assessment[19]). Where appropriate, clients are also referred to WD's network partners, financial institution partners and other governmental organizations for assistance.

Resources

Forty-five knowledgeable officers located across Western Canada in seven regional WD offices provided services and programming support to SMEs during the last fiscal year.

Outcomes Achieved

Outcomes	Measures	Results
WD staff will respond to 28,000 client inquiries and information requests.	The number of entrepreneurs and SME inquiries and requests that are fulfilled.	• 27,476 business inquiries lasting less than 30 minutes. • 76% of WD clients surveyed were satisfied or very satisfied with the speed of service provided[20].
WD staff provide in-depth business management services to 5,100 clients	The number of entrepreneurs and SMEs requiring in-depth advice and counseling from WD's officers.	This category resulted in 7,535 clients receiving service in business management: • 146 applications were reviewed for funding under the First Jobs in Science and Technology program. • 371 clients participated in 31 financing seminars. • 4,530 clients participated in 199 business management seminars on e-business and business planning.

[16] See http://www.wd.gc.ca/eng/events/default.htm for a list of upcoming seminars or to find out more about programming support.
[17] For more information, visit http://www.wd.gc.ca/eng/finance/programs/xitpp.html
[18] More information on this program is available http://www.wd.gc.ca/eng/finance/programs/xfirstjb.html
[19] Program details are found at http://www.wd.gc.ca/eng/innovation/techassessment/connection.htm
[20] See Appendix IV: WD Client Satisfaction Survey 2001

		• 2,488 clients received one-on-one counselling services on business management.
WD staff will provide *export services* to 1,900 clients.	The number of SMEs in Western Canada interested in entering or expanding into export markets.	The result was 1,519 clients receiving *export service*: • 83 applications were reviewed for funding under the International Trade Personnel Program. • 978 clients participated in 46 export seminars. • 458 clients received one-on-one export counselling and advice.
WD staff will provide *selling to government* service to 1,000 clients	The number of SMEs interested in entering or expanding into the public sector market	The result was 1,048 clients receiving *selling to government* services: • 74 clients participated in tours related to 3 Major Crown Projects. • 700 clients attended 20 Selling to Government Seminars. • 274 clients received one-on-one selling to government advice and counselling.

Lessons Learned

While some results exceeded targets and others fell short, the overall performance was very good. The requests for business management services were exceptionally high this year as WD launched a new e-business suite of tools that included e-business seminars, one-on-one counselling and website reviews. The demand for these services surpassed expectations and by reallocating resources to this product line, Client Services was able to meet the demand. Today, the challenge is to continue to meet the expectations of clients while dealing with limited resources. This means adopting strategies that incorporate capacity building with our partners and collaboration with other government, non-profit and private sector organizations on related initiatives.

A Client Satisfaction Survey was undertaken by WD to ensure WD's clients were satisfied with our services. The results indicate that 77% of the clients surveyed were satisfied or very satisfied with WD, a dramatic improvement from our 1998 survey with 58% overall satisfaction. As a department that prides itself in providing value-added service to clients, we were pleased to know that 83% of the clients stated they had multiple contacts with WD. That so many clients return repeatedly to WD strongly suggests that they find WD's services to be useful to their businesses. Clients also provided high ratings for: the courtesy of personnel, respect of the confidentiality of the information, helpfulness of the staff, hours of service and clarity of the information provided.

Service Partnerships

Context and Background

To provide information, business advice, access to capital and assistance in building community capacity, WD has developed the Western Canada Business Service Network (WCBSN), an innovative partnership with over 100 government and community based points of service across Western Canada.

Partners include 90 Community Futures Development Corporations, 4 Women's Enterprise Initiative offices, 4 Federal-Provincial Canada Business Services Centres, 4 Francophone Economic Development Offices, 7 WD Client Service Offices, and numerous satellite offices and cooperative delivery arrangements with other organizations.

A focus on inclusiveness ensures that WD responds to new opportunities and addresses the barriers that prevent many western Canadians from fully participating in the economic activity of the nation. WD works in partnership with governments and other stakeholders to address the socio-economic and cultural issues that prevent full participation in the economy by groups with unique needs such as Aboriginal people, women, Francophones, the disabled, and people living in rural and/or remote communities.

Resources

In the past two years, WD has signed multi-year agreements with its Network partners, providing operating funding totalling approximately $30.0 million per year.

Administrative resources directed to program delivery in 2000/01 comprised a Manager and an officer in the Service Partnerships Secretariat, and 2-3 full-time officers in each region.

Recently, WD expanded the Network to include Western Canada's Francophone communities through the establishment of 4 Francophone Economic Development Organizations, and provided support to business services in Aboriginal communities through the Aboriginal Business Service Network initiative.

In 2000, WD launched special initiatives supporting the electronic infrastructure across the Network, enhancing their participation in the federal government's Government On-Line initiative and increasing community access to the world of electronic based information and services.

Outcomes Achieved

Outcomes	Measures	Results
Business Services: Small businesses and entrepreneurs have ready access to services to business	• Number of points of service in WCBSN that serve entrepreneurs. • Total number of services provided/total number of clients served by WCBSN members.	• Small businesses and entrepreneurs have ready access to business services through more than 100 points of service. • The WCBSN was expanded to provide service to Francophone entrepreneurs through the Francophone Economic Development Organizations established in each western province. • 980,623 client services were provided by WCBSN members (excluding website visits).
Small businesses consistently receive high-quality service from Network partners	• Client satisfaction level.	• WD and Alberta Community Futures Association jointly developed a CFDC satisfaction survey tool that has been shared with pan-western Associations and all Alberta CFDCs. • Alberta Women's Enterprise Initiative developed a client survey tool that includes client satisfaction. The survey is currently in process. • WD Client Service Survey shows 77% client satisfaction rate.

	• Service standards established.	• The four provincial Community Futures Associations work with their members to ensure that a consistent, high standard of service is available to clients. • All WEI offices have desired service outcomes in place. • All CBSCs have established service standards in place. • All WD Client Service Units have program delivery service standards in place.
Visibility: Small businesses recognize Network partners as a leading source of services to small business	• Awareness survey. • Total number of promotional events held by WCBSN members.	• Survey last conducted in July 1999. • CFDCs and WEIs held 2747 and 87events respectively in 2000/01. • CFDC week held September 2000 across Western Canada. • WEI week approved in 2000/01. Events took place in May 2001 in all four western provinces. • WD launched the Marketing and Visibility Initiative (MVI) within the WCBSN to raise federal visibility and increase the partners' profile.
Community Economic Development: Communities have access to community economic development services	• Total number of community economic development projects/initiatives led by WCBSN members.	• CFDCs initiated 693 long-term Community Economic Development (CED) projects and held 781 short-term CED events in 2000/01.

	• Total number of volunteers/volunteer hours.	• A total of 9,164 volunteers, including board members, provided 93,149 hours of support to CFDCs and their communities in 2000/01. This is a strong indication of the support for, and value of, community economic development. • A total of 274 volunteers, including board members provided 4,041 hours of support to WEIs and their clients in 2000/01.
Corporate Support of Network: Efficient and effective management of service partnerships, including coordination of Network partners	• Satisfaction level of Network partners.	• Network members continue to express satisfaction with the WCBSN as evidenced by the growing pan-western cooperation among partners. • The Community Futures Associations have formed a pan-western alliance and have undertaken several pan-western projects.
	• Percentage of available funding committed/disbursed	• Multi-year funding commitments and annual budget adjustments ensure 100% of available funds are committed and disbursed.
	• Program administrative costs as a percentage of total program costs	• Service Partnership Secretariat administrative costs total <1% of program costs. Programs are delivered by regional office staff. These costs are covered within overall regional program administration budgets.
	• Degree to which streamlining of administrative systems improves cooperative or alternative service delivery.	• Multi-year contribution agreements have strengthened the accountability framework for network partner funding. Contribution agreement templates are amended as required for efficient administration of the program.
WCBSN shared vision	• Degree of support among	• Network members were

	Network partners of a common vision.	included in consultation on the department's long-term strategy and expressed interest in continuing their involvement.
WCBSN investment fund strategy	• Degree of redistribution of existing investment funds. • Total number of leveraging arrangements between partners and conventional lenders.	• CFDCs contributed $7.55 million to loan fund pools in Alberta and BC. • There are a total of seven loan-leveraging arrangements in place between WCBSN members and conventional lenders.
	• Amount of new investment funding provided to partners.	• A total of $2,500,000 in Investment Funds was provided by WD to WCBSN members.

Lessons Learned

To increase communication and the sharing of "best practices" throughout the network, WD initiated a pan-western "CF Week" in 2000/01, in which the successes of the Community Futures Development Corporations across the West were celebrated, and the support of the federal government was recognized. More generally, the Department has supported increased pan-western dialogue and cooperation between Network Partners, resulting in the development of numerous initiatives of benefit to partner organizations and their clients.

WD launched the Marketing and Visibility Initiative (MVI) in 2000/01 to assist Network Partners to market and promote their programs and services in a way that recognizes the federal contribution.

WD reviewed and revised its Entrepreneurs with Disabilities Program in 2000/01, resulting in a more coordinated delivery of business services to entrepreneurs with disabilities on a regional basis through provincial Community Futures Associations. The delivery of the program continues to be subject to ongoing consultations with stakeholders.

Strategic Initiatives and Special Projects

Context and Background

The objective of the Strategic Initiatives and Special Projects area is to develop and launch economic development programs and initiatives for Western Canada using partnerships, networks and consortia that involve industry, all orders of government, academic institutions, and research institutions. The programs and initiatives are designed to improve the overall competitiveness of Western Canada through analysis of the Western Canadian economy, building on the innovation capability of the region, and demonstrating federal leadership on regional issues.

Through its chairmanship of three federal-provincial forums, the Department plays a constructive, leadership role in bringing together senior officials from across the West to address and advance economic development and innovation issues of mutual interest and concern. The Department is also committed to a research framework to address relevant western Canadian issues. A number of research projects were begun in this fiscal period, some of which include:

- *A Profile of Small Business Growth and Change in Western Canada* by the Western Centre for Economic Research
- *Assessment of Science and Technology Infrastructure in Western Canada* by Calibre Strategic Services
- *Study of Economic Development Practices in Canada* by the OECD[21]

WD's strong focus on innovation complements the federal strategy. WD works with partners to address gaps and to strengthen the western Canadian Innovation system by improving knowledge infrastructure and capacity, enhancing technology commercialization activities and linkages, enhancing capacity of firms to develop and adopt new technologies, and enhancing coordination and alignment of innovation priorities and strategies between federal, provincial and other innovation players.

The Western Economic Partnership Agreements (WEPAs) are cost-shared federal provincial agreements that focus on the enhancement of competitiveness and productivity to develop and support a more sustainable economic base. Each agreement is consistent with both national economic policies and the unique needs and opportunities of each of the western provinces.

Resources

Project officers in all WD offices work with stakeholder groups to develop and implement programs and initiatives for Western Canada.

Outcomes Achieved

Outcomes	Measures	Results
Good relationships with provinces, other federal departments, industry organizations, and other	• Partner satisfaction	• WD chairs three federal-provincial forums that involve the active participation of the four

[21] Organization for Economic Co-operation and Development

partners		western provincial governments: • Western Economic Development Deputy Ministers' Forum • Western ADM Policy Group • Senior Officials Forum on Innovation
Improving the department's knowledge of the western Canadian economy	• Amount, and quality, of research generated, programs implemented as a result of the research.	• 17 research initiatives undertaken by HQ/Regions • $575,000 committed. • Research collaborations and partnerships begun with western DM and ADM forums (see above).
Maintaining a process for initiating, developing, implementing and tracking strategic initiatives and special projects that improve the innovation climate in Western Canada, including setting broad strategic directions for the department's innovation activities and other special initiatives.	• Strategies designed and implemented and strategic directions established.	• Developed initiatives to encourage innovation. 44% approved project contributions were devoted to Innovation.
Negotiation and finalization of federal provincial economic development agreements, and urban development agreements	• Number of agreements implemented, and economic achievements of agreements.	• Preliminary discussions regarding a new round of WEPAs to replace those expiring March 31, 2002 have begun. Preliminary discussions have also begun on renewing urban development agreements in major western cities.

Lessons Learned

WD's role is to support the implementation of the federal strategies by strengthening regional systems in the West and ensuring western issues, opportunities, and capacity are taken into consideration in federal policy and decision-making. This is accomplished through support of a coordinated approach to regional planning, research and economic analysis, an innovation strategy, and economic development agreements with other levels of government.

The Department recognizes that it is essential to maintain and enhance constructive working relationships with the western provinces. Through its leadership role in three federal-provincial forums, WD promotes federal-provincial coordination on economic development and innovation issues important to the West.

National Programs

Context and Background

WD is responsible for the delivery of national economic development programs on behalf of the federal government in Western Canada. These programs are designed to mitigate the economic impact on communities affected by federal facility closures or reductions, by natural disasters or by changes in federal policies and programs. In addition, WD works to renew community infrastructure through the Infrastructure Canada Program[22].

During 2000-2001, the department delivered three National Programs. The Whiteshell Community Adjustment Fund was set up by WD to assist the community of Pinawa, Manitoba in its readjustment following the planned closure of Atomic Energy of Canada's nuclear laboratory in Pinawa in 2001.

In British Columbia, WD is helping coastal fishing communities with economic adjustment. The Pacific Salmon adjustment programs (including the Community Economic Adjustment Initiative (CEAI), the Fisheries Legacy Trust Investment Fund, the Coastwide Initiatives Program and the Recreational Fishery Salmon Loan Program) were established as a federal response to the extraordinary downturn in the salmon fishing industry. Programs were aimed at encouraging and promoting long-term, sustainable economic development and diversification. More specifically, repayable and non-repayable loans were given to projects in fishing-dependent Aboriginal and non-Aboriginal communities to address local priorities and needs, and provide opportunities to support transition to alternative economic activities.

The federal government also allocated $2.65 billion for improving provincial and municipal infrastructure in Canada, with an initial focus on green infrastructure[23]. The terms and conditions of the Infrastructure Canada Program have been developed by the Treasury Board Secretariat and specific funding is received for program delivery. WD is the federal delivery agent for the program in the West. The new Infrastructure Canada Program has been designed to provide long-term and sustainable benefits for Canadians, focussing on the quality of the environment, support of long-term economic growth, improvements in community infrastructure and new approaches to building 21st century infrastructure.

In 2000/01, WD consulted with other governments and entered into multi-year agreements with the provincial governments in western Canada to improve municipal infrastructure in cities and rural communities. Because the program was initiated during 2000/01, only one project was approved in this fiscal period – the "Hydraulic Improvements to the Red River Floodway" project approved at a cost of just over $1.5 million, to be split equally between Canada and Manitoba. In the same time period, delivery of the previous program - Infrastructure Works, continued.

---

[22] More detailed information on the Infrastructure Canada Program in Western Canada can be found at http://www.wd.gc.ca/eng/ced/infrastructure/default.htm

[23] Green infrastructure includes projects related to water and wastewater systems, water management, solid waste management and recycling, and capital expenditures to retrofit or improve the energy efficiency of buildings and facilities own by Local Governments.

Resources

The Whiteshell Community Adjustment Fund is partially delivered on behalf of WD, out of the Winnipeg River Brokenhead Community Futures Development Corporation, supported by a few staff in the Winnipeg regional office of WD.

The Pacific Salmon Fisheries Adjustment Program utilized funding as follows:

- Fisheries Legacy Trust Investment Fund $11M
- CEAI $25M
- Coastwide Initiatives Program $850K
- Recreational Salmon Fishery Loan Program $7M

The economic diversification component of Pacific fisheries transition programs is delivered on behalf of WD by the coastal Community Futures Development Corporations, with oversight and leadership by WD-BC. The management of the Pacific Fisheries Adjustment and Restructuring (PFAR) Program has been a partnership endeavour on the part of WD, Human Resource Development Canada, the Department of Fisheries and Oceans and the Department of Indian Affairs and Northern Development.

WD has staff administering the Infrastructure Canada Program in every western province, providing managerial and program officer staff to administer and liaise with provincial counterparts. As the renewed program was initiated in this fiscal period, only partial amounts of the allocated resources were expended.

Outcomes Achieved

Outcomes	Measures	Results
Job creation and infrastructure renewal	• Number of jobs created	• Job creation is not an objective of the new infrastructure program. Jobs created under the previous program have been carried over into this fiscal period and have been reported in previous DPRs.
	• Total leveraged expenditures on infrastructure	• Infrastructure Works Program: a total of 800 homes will be protected; ring dike completed around the community of Grande Pointe (140 homes protected); reduced floodwater levels by 10 inches relative to 1997 flood conditions. • Infrastructure Program: $231,233 in WD funding leveraged an equal amount from Manitoba.

Economic adjustment in communities affected by the closure/reduction of federal facilities (such as base closures or the commercialization of the Whiteshell laboratory), changes in federal policies (such as the revitalization of the Pacific salmon fishery) and natural disasters (such as the Red River Valley flood.)	• Economic impacts of WD sponsored initiatives, including jobs created/maintained.	• 57 direct[24] jobs and 65 indirect jobs were created and 4 new businesses were established in the Whiteshell Adjustment. • 958 jobs were created/maintained in BC through fishing adjustment programs. • $754,333 in WD funding for 7 projects leveraged $738,602 from other sources in the Whiteshell Adjustment.
	• Preservation of key core community infrastructure such as hospitals, community centres and airport facilities.	• WD's contribution of $12,685,717 in grants and contributions leveraged $32,124,777 from other sources adjustment in BC's salmon fisheries sector. Key core community projects assisted included harbour renewals, community centres and community tourism facilities.
	• Satisfaction of stakeholders/partner organizations	• An evaluation of the Pacific Salmon Adjustment program will be completed by the end of 2001. The evaluation will include case studies of six of the communities hardest hit by the downturn in the fishery.
Efficient delivery of national programs resulting in timely project or agreement approvals and amendments as well as compliance to the terms and conditions of the agreements.	• Administrative overhead cost as a percentage of total program cost	• The Pacific Salmon Adjustment program was managed with WD core resources. • The Whiteshell Community Adjustment program and the Pacific Salmon Adjustment program were managed with WD core resources.

[24] Direct jobs are created at the project site or by the proponent; indirect are spin-off jobs, for example, suppliers of goods or services.

	• Cycle time to approve projects • Client/partner/stakeholder satisfaction	• WD works with its partners to minimize approval time while maintaining high standards of due diligence. • In the new Infrastructure Canada Program, federal-provincial management committees were established, joint federal-provincial secretariats were established to coordinate program delivery, program criteria developed, project contracts created and internal administrative procedures were developed. • The cycle time for project approvals in the Pacific Salmon Adjustment program varies, but averages at 1 month. • An evaluation of the Pacific Salmon Adjustment program will be completed by the end of 2001.
Full commitment/disbursement of available program funds	• Total funding committed/disbursed	• Budgeted funds for all three programs are disbursed or reallocated to future years or other WD activities. • WD's contribution of $6,302,100 generated an additional $28,202,053 in contributions from other sources for coordination and for the delivery of small business development services in the BC Coastal Fishery Adjustment.
Leveraged federal funds	• Total funds leveraged	• WD contributions of $19,973,383 for the three National Programs generated another $61,296,665 in funding from other sources.

Lessons Learned

The CEAI program has been a prime example of a partnership approach. It is funded through the PFAR program (Fisheries & Oceans), funds are managed by WD-BC, the program is administered by the Fisheries Legacy Trust (a grouping of the 13 coastal

Community Futures Development Corporations) and decisions were taken by a steering committee comprised of Mayors from coastal communities, CFDC representatives, First Nations, the Province (Fisheries Renewal, Ministry of Community, Aboriginal and Womens' Services) and representatives from federal departments involved in the PFAR program (WD, Human Resource Development Canada, Department of Indian Affairs and Northern Development and the Department of Fisheries and Oceans). This approach put decision-making into the hands of those closest to the communities, individuals affected by the fisheries downturn and experts in the field of business development and loan management.

Legacy Programs

Context and Background

From 1987 to 1995, WD delivered the Western Diversification Program to businesses in Western Canada. The program offered repayable contributions to firms that were developing new products, new markets, new technologies, or replacing imports. Clients and partners shared the risk by injecting equity into these projects.

Resources

WD seeks to maximize the return from these previously made repayable contributions, pursuing every account in a cost-effective manner to ensure that existing commitments are paid out in accordance with the terms of the agreements, and to ensure compliance with the Government of Canada accounts receivable policy.

In administering its collection activities, the department takes an approach that involves working with businesses to adapt repayment plans to business fluctuations, and ensuring, within good business practices, that businesses are given every chance to survive and to contribute to economic growth in Western Canada.

The performance measure, as noted in the Outcome chart below, is the value of contributions repaid including related revenue & interest. In 2000-2001, WD collected $26.7 million from its Legacy Programs portfolio, $6.7 million more than anticipated.

Future revenue from repayable contributions will gradually decline as the Department moved away from this type of funding in 1995.

Outcomes Achieved

Outcomes	Measures	Results
Repayable contributions repaid in accordance with terms of contracts.	• Collect $20.0 million in accordance with terms of repayable contribution agreement.	• collected $26.7 million.

Section IV: Appendices

APPENDIX I - Financial Tables

Financial Performance Overview

Planned spending for fiscal year 2000-2001 year was $238.7 million, $20.3 million greater than the year-end authorities of the Department. The authorities were lower than the planned level primarily due to the deferral of contribution authority to subsequent years for Western Economic Partnerships Agreements ($25.4 million). Actual spending was $214 million, 2% less than the departmental authorities of $218.3 million due to delays in construction projects under the new Canada Infrastructure Canada Program ($1.7 million) and the Canada Infrastructure Works Program ($0.6 million); and, to finance the carry-forward of operating resources ($1.8 million) to fiscal year 2001-2002.

The following table summarizes total appropriations and expenditures for WD in 2000-2001.

Western Economic Diversification ($ millions)	
Planned Spending	**$238.7**
Total Authorities	*$218.3*
Actuals	$214.0

Financial Summary Tables

The following financial tables depict the resources available to the Department in 2000-2001 and how these resources were used, as well as revenues generated by the Department. The tables also provide comparative historical information for previous two years. Please note that WD has reported the following tables:

Table 1 - Summary of Voted Appropriations
Table 2 - Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
Table 3 - Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
Table 4 - Revenue
Table 5 - Statutory Payments
Table 6 - Transfer Payments
Table 7 - Contingent Liabilities

Table 1 - Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority ($ millions)				
Vote		**Planned Spending**	**2000-2001 Total Authorities**	**Actual**
	Western Economic Diversification			
115	Operating Expenditures	36.8	44.0	42.0
120	Grants and Contributions	177.8	144.7	142.4
(S)	Liabilities under the Small Business Loans Act	18.0	23.5	23.5
(S)	Liabilities under the Canada Small Business Financing Act	2.0	1.5	1.5
(S)	Contributions to Employee Benefit Plans	4.1	4.6	4.6
	Total Department	**238.7**	**218.3**	**214.0**

Table 2 - Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Departmental Planned versus Actual Spending			
		2000-2001	
Business Line	**Planned**	**Total Authorities**	**Actual**
FTEs	344	344	342
Operating	40.9	48.6	46.6
Capital	--	--	--
Grants and Contributions	197.8	169.7	167.4
Total Gross Expenditures	**238.7**	**218.3**	**214.0**
Less:	--	--	--
Respendable Revenues			
Total Net Expenditures	**238.7**	**218.3**	**214.0**
Other Revenues and Expenditures			
Non-respendable Revenues	(53.0)	(53.0)	(55.4)
Cost of services provided by other departments	3.6	3.6	3.6
Net Cost of the Program	**189.3**	**168.9**	**162.2**

Table 3 - Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending ($ millions)					
			2000-2001		
Business Line	Actual 1998-99	Actual 1999-00	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Western Economic Diversification	267.3	215.2	238.7	218.3	214.0
Total	**267.3**	**215.2**	**238.7**	**218.3**	**214.0**

Table 4 – Revenue

Respendable Revenues ($ millions)					
			2000-2001		
Business Lines	Actual 1998-99	Actual 1999-00	Planned Revenue	Total Authorities	Actual
Western Economic Diversification	--	--	--	--	--
Total Respendable Revenues	**--**	**--**	**--**	**--**	**--**
Non-Respendable Revenues ($ millions)					
Business Lines	Actual 1998-99	Actual 1999-00	Planned Revenue	Total Authorities	Actual
Western Economic Diversification	69.8	58.0	53.0	53.0	55.4
Total Non-Respendable Revenues	**69.8**	**58.0**	**53.0**	**53.0**	**55.4**

*The $55.4 million Non-Respendable Revenues include the following major components: $26.7 in collections on repayable contributions including interest; $25.4 million in service fees for the Small Business Loans Act and for the Canada Small Business Financing Act and $0.9 million in refunds of contributions.

Table 5 - Statutory Payments

Statutory Payments ($ millions)					
			2000-2001		
Business Lines	Actual 1998-99	Actual 1999-00	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Liabilities under the Small Business Loans Act	24.4	26.3	18.0	23.5	23.5
Liabilities under the Canada Small Business Financing Act *	--	0.0	2.0	1.5	1.5
Contributions to employee benefit plans	4.5	4.4	4.1	4.6	4.6
Total Statutory Payments	**28.9**	**30.7**	**24.1**	**29.6**	**29.6**

*An amount of $30,670 was planned, authorized and spent under this program in 1999-00.

Table 6 - Transfer Payments

Transfer Payments ($ millions)					
Business Line			2000-2001		
Western Economic Diversification	Actual 1998-99	Actual 1999-00	Planned Spending	Total Authorities	Actual
GRANTS					
Grants	0.0	0.0	5.0	0.0	**0.0**
Total Grants	**0.0**	**0.0**	**5.0**	**0.0**	**0.0**
CONTRIBUTIONS					
Western Diversification Program	110.7	101.7	159.0	123.9	**123.9**
Canada Infrastructure Works Program	89.0	18.3	7.8	6.4	**5.8**
Infrastructure Canada Program	--	--	--	2.0	**0.3**
Loan Fund Program	5.2	1.3	6.0	6.0	**6.0**
Red River Flood Protection Program	--	24.0	--	6.4	**6.4**
(S) Liabilities under the Small Business Loans Act	24.4	26.3	18.0	23.5	**23.5**
(S) Liabilities under the Canada Small Business Financing Act *	--	0.0	2.0	1.5	**1.5**
Total Contributions	**229.3**	**171.6**	**192.8**	**169.7**	**167.4**
Total Transfer Payments	**229.3**	**171.6**	**197.8**	**169.7**	**167.4**

*An amount of $30,670 was planned, authorized and spent under this program in 1999-00

Note: Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 7 - Contingent Liabilities

Contingent Liabilities (millions of dollars)			
List of Contingent Liabilities	Amount of Contingent Liabilities		
	March 31, 1999	March 31, 2000	Current * as of March 31, 2001
Claims, Pending and Threatened Litigation	1.0	1.0	0.0
Total	1.0	1.0	**0.0**

* The previous $1.0 million contingent liability identified was reduced to approx $60K by the end of fiscal year 2000-01.

APPENDIX II - Sustainable Development Strategy

Context and Background

The first round of Sustainable Development Strategies (SDS) were tabled in December, 1997 and were in effect for a period of three years. During the first half of this current reporting period (April 1, 2000 to March 31, 2001) an assessment of the 1997 SDS was conducted and the results were used in the development of the updated WD SDS. The second round of Sustainable Development Strategies were tabled in Parliament on February 14, 2001. A full description of the assessment of our 1997 SDS and an electronic copy of our WD SDS 2000 can be obtained from our website at: http://www.wd.gc.ca/eng/rpts/strategies/sd_plan/sd2000/default.htm

In consultation with staff and stakeholders, the following three goals, underlying objectives, performance indicators and targets were developed. Work began on the SDS commitments even prior to the official tabling of the strategy in February 2001.

Goal 1: To facilitate the integration of sustainable development into the business practices of SMEs in Western Canada through our network partners.		
Objective 1.1 To provide our network partners and Western SMEs with information on the practical application of sustainable development.	Performance Indicator 1.1.1: # and % of WCBSN members who have access to the WD sustainable development information package.	Target 1.1.1: 100% by March 31, 2002
	Performance Indicator 1.1.2: # users who access WD sustainable development information package.	Target 1.1.2: Increase to March 31, 2004
	Performance Indicator 1.1.3: # and % of WCBSN members who are using the sustainable development information package in their delivery of services.	Target 1.1.3: 25% of WCBSN members by March 31, 2003.
Goal 2: To integrate sustainable development into the programs, services and activities that we deliver directly and in partnership.		
Objective 2.1: To support projects that promote sustainable development principles, practices and technologies, directly or in partnership with others.	Performance Indicator 2.1.1: # of projects that support sustainable development and the $ value of WD funding approved.	Target 2.1.1: Annual increase to March 31, 2004
Objective 2.2: To implement strategic environmental assessment (SEA) process for all new program and policy initiatives.	Performance Indicator 2.2.1: % of new programs assessed under the SEA process.	Target 2.2.1: 100% by March 31, 2003
Goal 3: To foster a sustainable development culture within WD.		
Objective 3.1: To make employees aware of the SDS and the objectives and targets.	Performance Indicator 3.1.1: # and % of employees who receive a sustainable development orientation package.	Target 3.1.1: 80% of employees by March 31, 2003

Objective 3.2: To communicate progress on the WD SDS to employees on a regular basis.	Performance Indicator 3.2.1: # of best practices and case studies addressing sustainable development generated.	Target 3.2.1: Increase level, measured annually
Objective 3.3: To demonstrate and encourage the 3Rs (reduce, reuse, recycle) and implement recycling programs in WD facilities.	Performance Indicator 3.3.1: Number and type of 3R initiatives implemented at WD facilities.	Target 3.3.1: Increase level, measured annually
Objective 3.4: To increase green procurement within WD.	Performance Indicator 3.4.1: # of people with procurement responsibilities who have received green procurement training.	Target 3.4.1: 90% by March 31, 2002
	Performance Indicator 3.4.2: # of contractual agreements that included green specifications.	Target 3.4.2: Increase level, measured annually
Objective 3.5 To increase energy conservation in WD facilities	Performance Indicator 3.5.1: % of all new office equipment purchased/leased that are energy efficient models.	Target 3.5.1: 80% by March 31, 2002

Targets and Progress

There were no targets set for the fiscal period ending March 31, 2001, as the updated strategy had only been tabled a month earlier. Work began, however, as early as January, 2000 on a Sustainable Development learning program for employees of the Department as well as those of our network partners: the Community Futures Development Corporation; the Women's Enterprise Initiative; the Canada Business Service Centre and the Francophone Economic Development Corporation. The resulting training package will be implemented in September, 2001.

Corrective Action

One of the "lessons learned" during the assessment of our last Sustainable Development Strategy was the importance of tracking targets and reporting on measures in a regular and timely fashion. The Department is developing an Environmental Management System (EMS) and has established a position for an Environmental Management Coordinator.

The Department also started work on an upgrade to its project database to capture areas of impact in the economy, environment and social fields to facilitate future SDS reporting.

APPENDIX III - Service Improvement Initiative

Context and Background

To ensure citizen centred service delivery, a Service Improvement (SI) Initiative was approved which established a target over the next five years of at least a 10% improvement in the public's level of satisfaction with the delivery of key government services.

Client Satisfaction Survey

As part of this citizen-centred initiative, WD undertook a Client Satisfaction Telephone Survey in 2000-2001 in order to determine baseline data and priorities for improvement. The survey was undertaken using Common Measurement Tool (CMT) methodology and included questions on Government On-line as well as Service Improvement to provide information for both these initiatives. The original CMT questions were designed for a written survey. To make an early start, WD undertook to adapt these questions for telephone use. Future priorities will include the examination of different methods for measuring ongoing client satisfaction.

The 77% satisfaction rating was a marked improvement over the 58% rating recorded in the previous survey of late 1998. It also sets a challenging standard from which to achieve the desired 10% increase. For more information and results of the Client Satisfaction Survey, please see Appendix V.

SI Implementation

A WD SI Steering Committee of senior functional Managers was formed in late 2000 to manage WD's SI activities and provide guidance on SI plan development and a Departmental Co-ordinator was designated.

In 2001-02, WD will focus on enhanced Client Satisfaction measurement and on action to improve results.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

APPENDIX IV - 2001 WD Client Satisfaction Survey

In our last Departmental Performance Report, WD indicated that service quality and client satisfaction were important organizational considerations. In order to document current levels of client satisfaction and to compare results with a survey taken in 1998, a large-scale client survey was conducted in March of 2001.

A telephone questionnaire was developed using the Common Measurement Tool[25] model, the *de facto* standard for federal departments and agencies. WD Clients were asked to rate the Department on both satisfaction and importance in the areas of sensitivity to needs, service reliability, access to service, communication and overall satisfaction.

% of clients rating 4 (satisfied) and 5 (very satisfied)	All clients
Sensitivity to needs	75%
Service reliability	75%
Access to service	80%
Communications	79%
Overall satisfaction with the most recent contact	77%
The helpfulness of officers	87%
The courtesy of the officers	95%
The business knowledge of the officers	77%
Timeliness of responses to telephone or e-mail messages	81%
The clarity of the information provided	90%
% recommending WD Services without reservation	64%

Three quarters (77%) of participants in the survey indicated that, overall, they were "satisfied" or "very satisfied" with their most recent contact with WD. Almost two-thirds (64%) of all clients would recommend WD services without reservation.

The overall satisfaction represents a substantial improvement over the 1998 WD result of 58% of satisfied or very satisfied clients. The recent survey showed improvement in a number of service areas.

1998 Client Satisfaction Results		Change	2001 Client Satisfaction Results	
Keeping you informed on the status of your request or application	38%	+36	74%	The way you were kept informed of the status of your request
Efforts made by staff to assess your needs	51%	+28	79%	Efforts made by officers to assess your needs.
Help guiding you through processes	43%	+26	69%	The guidance provided by officers
Helpfulness of the person who handles your request	68%	+18	86%	Helpfulness of officers
Prompt reply to your telephone calls or Internet inquiries	64%	+17	81%	The timeliness of responses to telephone or –mail messages
Business knowledge of the person who handles your request	55%	+17	72%	The business knowledge of the officers
Competent, well-trained staff	64%	+15	79%	The competence of the officers
Ease of contacting service staff	63%	+15	78%	Ease of reaching officers

[25] Visit http://www.tbs-sct.gc.ca/SI-SI/sii-ias/tools/index_e.shtml for more information on the Common Measurement Tool, provided by the Treasury Board Secretariat.

APPENDIX IV - 2001 WD Client Satisfaction Survey

In our last Departmental Performance Report, WD indicated that service quality and client satisfaction were important organizational considerations. In order to document current levels of client satisfaction and to compare results with a survey taken in 1998, a large-scale client survey was conducted in March of 2001.

A telephone questionnaire was developed using the Common Measurement Tool[25] model, the *de facto* standard for federal departments and agencies. WD Clients were asked to rate the Department on both satisfaction and importance in the areas of sensitivity to needs, service reliability, access to service, communication and overall satisfaction.

% of clients rating 4 (satisfied) and 5 (very satisfied)	All clients
Sensitivity to needs	75%
Service reliability	75%
Access to service	80%
Communications	79%
Overall satisfaction with the most recent contact	77%
The helpfulness of officers	87%
The courtesy of the officers	95%
The business knowledge of the officers	77%
Timeliness of responses to telephone or e-mail messages	81%
The clarity of the information provided	90%
% recommending WD Services without reservation	64%

Three quarters (77%) of participants in the survey indicated that, overall, they were "satisfied" or "very satisfied" with their most recent contact with WD. Almost two-thirds (64%) of all clients would recommend WD services without reservation.

The overall satisfaction represents a substantial improvement over the 1998 WD result of 58% of satisfied or very satisfied clients. The recent survey showed improvement in a number of service areas.

1998 Client Satisfaction Results		Change	2001 Client Satisfaction Results	
Keeping you informed on the status of your request or application	38%	+36	74%	The way you were kept informed of the status of your request
Efforts made by staff to assess your needs	51%	+28	79%	Efforts made by officers to assess your needs.
Help guiding you through processes	43%	+26	69%	The guidance provided by officers
Helpfulness of the person who handles your request	68%	+18	86%	Helpfulness of officers
Prompt reply to your telephone calls or Internet inquiries	64%	+17	81%	The timeliness of responses to telephone or –mail messages
Business knowledge of the person who handles your request	55%	+17	72%	The business knowledge of the officers
Competent, well-trained staff	64%	+15	79%	The competence of the officers
Ease of contacting service staff	63%	+15	78%	Ease of reaching officers

[25] Visit http://www.tbs-sct.gc.ca/SI-SI/sii-ias/tools/index_e.shtml for more information on the Common Measurement Tool, provided by the Treasury Board Secretariat.

APPENDIX V - Collective Results

As a comparatively small department with a broad mandate, WD collaborates closely with a wide variety of other federal government departments, provincial and municipal governments, community organizations, and others. For example, WD partners with provincial governments to invest in economic development through the Western Economic Partnership Agreements (WEPA). The Deputy Minister for WD chairs a forum of western provincial economic development deputies, to share information and explore opportunities for collective action on a range of policy issues facing the West. This forum is supported by the western ADM Policy Group.

In addition, WD participates in the Senior Officials Forum on Innovation, along with members from the four western provinces and two other federal departments. Participation in Regional Federal Councils is also a priority for WD; two of our ADMs chair federal councils in Saskatchewan and Manitoba. WD's strategy for its Business Development and Entrepreneurship core program area is heavily dependent on collective initiatives with non-profit organizations such as Community Futures Development Corporations and Womens' Enterprise Initiatives and federal/provincial cooperation through Canada Business Service Centres.

APPENDIX VI - Government On-Line

What is Government On-Line?	What are the Tier 1 Requirements?
Government On-Line (GOL) is the Government of Canada's plan to become the government the most electronically connected to its citizens in the world by 2004, with Canadians able to access federal information and services on-line at the time and place of their choosing.	By the end of 2000 citizens can expect: • Information on key programs and services available on-line. Many are already on-line and accessible through www.canada.gc.ca. • Commonly-used forms available to download and print. • The ability to contact Departments through the Canada Site. • The Canada Site will be revamped and re-organized around citizen needs and topics of interest. Citizens will have the ability to personalize content on the Government of Canada portal in a way that makes sense to them. • A technology and policy framework will be in place that protects the security and privacy of Canadians in their electronic dealings with government.

The Government of Canada's Government On-Line (GOL) Initiative[26] is based on a commitment made in the 1999 Speech from the Throne to offer citizens and businesses faster, more convenient and seamless access to services and programs. The initiative consists of three tiers:

- Tier One (by December 2000): Information on all key programs and commonly used forms available on-line.
- Tier Two (by December 2004): All Department key services available on-line organized around citizens' needs; applications and financial transactions will be processed securely on-line in "real time".
- Tier Three (in the next few years): joint service delivery with other levels of government, businesses, volunteer organizations and international partners, where appropriate.

WD is building the relationships necessary to maximize effective use of this fast changing technology to improve service to Canadians. A senior executive has been appointed to lead the initiative. A steering committee with representation from all areas of the Department sets GOL priorities within WD, and a Project Management Office has been established.

WD is consulting with WD staff and members of the Western Canada Business Service Network to define the business transformation required, the back end process that needs to be built, the partnering relationships that need to be established, the core competencies required for on-line delivery of products and services and a plan to upgrade skills or hire employees with these skills, as required.

[26] More information on this initiative can be found at http://www.gol-ged.gc.ca/index_e.asp

APPENDIX VI - Government On-Line

What is Government On-Line?	What are the "Tier 1" Requirements?
Government On-Line (GOL) is the Government of Canada's plan to become the government the most electronically connected to its citizens in the world by 2004, with Canadians able to access federal information and services on-line at the time and place of their choosing.	By the end of 2000 citizens can expect: • Information on key programs and services available on-line. Many are already on-line and accessible through www.canada.gc.ca. • Commonly-used forms available to download and print. • The ability to contact Departments through the Canada Site. • The Canada Site will be revamped and re-organized around citizen needs and topics of interest. Citizens will have the ability to personalize content on the Government of Canada portal in a way that makes sense to them. • A technology and policy framework will be in place that protects the security and privacy of Canadians in their electronic dealings with government.

The Government of Canada's Government On-Line (GOL) Initiative[26] is based on a commitment made in the 1999 Speech from the Throne to offer citizens and businesses faster, more convenient and seamless access to services and programs. The initiative consists of three tiers:

- Tier One (by December 2000): Information on all key programs and commonly used forms available on-line.
- Tier Two (by December 2004): All Department key services available on-line organized around citizens' needs; applications and financial transactions will be processed securely on-line in "real time".
- Tier Three (in the next few years): joint service delivery with other levels of government, businesses, volunteer organizations and international partners, where appropriate.

WD is building the relationships necessary to maximize effective use of this fast changing technology to improve service to Canadians. A senior executive has been appointed to lead the initiative. A steering committee with representation from all areas of the Department sets GOL priorities within WD, and a Project Management Office has been established.

WD is consulting with WD staff and members of the Western Canada Business Service Network to define the business transformation required, the back end process that needs to be built, the partnering relationships that need to be established, the core competencies required for on-line delivery of products and services and a plan to upgrade skills or hire employees with these skills, as required.

[26] More information on this initiative can be found at http://www.gol-ged.gc.ca/index_e.asp

APPENDIX VII – Contact Information

Contact List - Western Economic Diversification Canada

General Inquiries
Toll free telephone service
(in Western Canada only)
1-888-338-WEST (9378)

WD Web site
www.wd.gc.ca (English)
www.deo.gc.ca (French)

Headquarters
Canada Place
Suite 1500, 9700 Jasper Avenue

Edmonton, Alberta T5J 4H7

Telephone : (780)495-4164
Fax : (780)495-6876

British Columbia Office
Price Waterhouse Building
700-601 West Hastings Street

Vancouver, British Columbia V6B 5G9

Telephone (604) 666-6366
Fax: (604) 666-6256

Alberta Office

Canada Place

Suite 1500, 9700 Jasper Avenue
Edmonton, Alberta T5J 4H7
Telephone: (780) 495-4164

Fax: (780) 495-4557

Saskatchewan Office

Suite 601, 119 - 4th Avenue South

P.O. Box 2025
Saskatoon, Saskatchewan S7K 3S7
Telephone: (306) 975-4373

Fax: (306) 975-5484

Manitoba Office
The Cargill Building
Suite 712, 240 Graham Avenue
P.O. Box 777
Winnipeg, Manitoba R3C 2L4
Telephone: (204) 983-4472
Fax: (204) 983-4694

Ottawa Office
Gillin Building
141 Laurier Avenue West
Suite 500
Ottawa, Ontario K1P 5J3
Telephone: (613) 952-9378
Fax: (613) 952-9384

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2001

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/78-2001
ISBN 0-660-61738-2

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'est engagé à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les retombées et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Plus tôt cette année, les ministères et les organismes ont été invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats, soit les avantages dévolus aux Canadiens et Canadiennes, plutôt que sur les activités. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte et le rattacher aux engagements antérieurs, tout en expliquant les écarts. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer clairement les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante :
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp
Les observations ou les questions peuvent être adressées directement au webmestre de ce site Web ou à l'organisme suivant :

Direction de la Gestion des résultats et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7167 – Télécopieur : (613) 957-7044

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Western Economic Diversification Canada
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2001

Ministre de la diversification de l'économie de l'Ouest

SOMMAIRE 4

SECTION I : MESSAGES 5

MESSAGE DU MINISTRE POUR LE PORTEFEUILLE 5
SECRÉTAIRE D'ÉTAT 7
DIVERSIFICATION DE L'ÉCONOMIE DE L'OUEST CANADA 7

SECTION II : CONTEXTE STRATÉGIQUE DU MINISTÈRE 9

Mandat, rôle et responsabilités 9
Objectifs du Ministère / des programmes 9
Facteurs externes influençant le Ministère 11
Autres facteurs influant sur l'économie de l'Ouest canadien 12

SECTION III : RÉSULTATS 15

SERVICES DE FINANCEMENT 15
Contexte et historique 15
Ressources 15
Résultats obtenus 16
Leçons apprises 19
SERVICES D'INFORMATION 21
Contexte et historique 21
Ressources 21
Résultats obtenus 21
Leçons apprises 23
SERVICES CIBLÉS D'AIDE AUX ENTREPRISES 25
Contexte et historique 25
Ressources 25
Résultats obtenus 25
Leçons apprises 26
PARTENARIATS DE SERVICES 28
Contexte et historique 28
Ressources 28
Résultats obtenus 29
Leçons apprises 32
INITIATIVES STRATÉGIQUES ET PROJETS SPÉCIAUX 34
Contexte et historique 34
Ressources 34
Résultats obtenus 35
Leçons apprises 36
PROGRAMMES NATIONAUX 37
Contexte et historique 37
Ressources 38
Résultats obtenus 38
Leçons apprises 41
PROGRAMMES HÉRITÉS 43

Contexte et historique *43*
Ressources *43*
Résultats obtenus *43*

SECTION IV : APPENDICES **44**

APPENDICE I 44
TABLEAUX FINANCIERS 44
Aperçu des résultats financiers *44*
Tableaux financiers sommaires *44*
TABLEAU 1 – SOMMAIRE DES CRÉDITS VOTÉS 45
TABLEAU 2 – COMPARAISON DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES 45
TABLEAU 3 – COMPARAISON HISTORIQUE DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES 46
TABLEAU 4 – RECETTES 46
TABLEAU 5 – PAIEMENTS RÉGLEMENTAIRES 47
TABLEAU 6 – PAIEMENTS DE TRANSFERT 48
TABLEAU 7 – PASSIF ÉVENTUEL 49
APPENDICE II 50
STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 50
Contexte et historique *50*
Cibles et progrès *51*
Mesures correctives *51*
APPENDICE III 52
INITIATIVE POUR L'AMÉLIORATION DES SERVICES 52
Contexte et historique *52*
Enquête sur la satisfaction des clients *52*
Mise en œuvre de l'initiative AS *52*
APPENDICE IV 53
ENQUÊTE DE 2001 SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE DEO 53
APPENDICE V 55
RÉSULTATS COLLECTIFS 55
APPENDICE VI 56
GOUVERNEMENT EN DIRECT 56
APPENDICE VII 57
LISTE D'ADRESSES 57

Sommaire

Au cours du dernier exercice, Diversification de l'économie de l'Ouest (DEO) a recentré ses activités autour de trois principaux secteurs de développement économique : l'innovation, le développement des entreprises et l'esprit d'entreprise et enfin, les partenariats. Pour soutenir ces secteurs, DEO a renforcé son orientation stratégique sur la recherche et l'analyse économique. Les secteurs d'activité et programmes essentiels antérieurs du Ministère se sont poursuivis au cours du présent exercice, alors que la structure nouvelle était développée. Le présent rapport sur le rendement est structuré autour de secteurs d'activité : *Services de financement*, *Services d'information*, *Services ciblés d'aide aux entreprises* et *Partenariats de services*, et autour de programmes essentiels : *Initiatives stratégiques et projets spéciaux*, *Programmes nationaux* et *Programmes hérités*. DEO fait état de bons résultats dans tous les secteurs de l'application des programmes. On peut trouver des exemples précis des programmes et des résultats de DEO sur notre site Web à www.deo.gc.ca.

Les particularités économiques et sociales de cette période dans l'Ouest canadien montrent une évolution démographique : une population vieillissante, d'importantes migrations interprovinciales et une croissance des grands centres urbains. Les petites entreprises sont demeurées une importante composante de l'économie de l'Ouest, puisqu'elles représentent environ 50 pour cent de tous les emplois de la région. DEO a continué d'exécuter des programmes et services, en mettant l'accent sur l'acquisition d'un savoir-faire en matière d'exportation, l'adoption de nouvelles technologies et la mobilisation de capitaux pour la croissance des petites et moyennes entreprises de l'Ouest.

Par exemple, six nouveaux fonds d'emprunt ont été établis en partenariat avec les institutions des secteurs privé et public afin de répondre aux besoins d'investissement des clients. Plus de 7 500 clients ont reçu des services de gestion d'entreprise, qu'il s'agisse de séminaires, de conseils commerciaux individuels et d'aide à l'emploi. Les partenaires de services de DEO se sont accrus, avec l'établissement de quatre organisations francophones à vocation économique, un ajout très opportun au Réseau des sociétés d'aide au développement des collectivités, des bureaux de l'Initiative pour les femmes entrepreneurs, des Centres fédéraux-provinciaux de services aux entreprises du Canada et des Centres de services aux clients de DEO. Les produits et services offerts par DEO sur Internet se sont également améliorés au cours de l'exercice, puisque le Ministère a respecté les engagements à l'égard du Volet 1 au titre de l'initiative fédérale « Gouvernement en direct ».

Avec d'autres ministères du gouvernement fédéral, DEO a progressé notablement sur plusieurs initiatives « horizontales ». Une Stratégie de développement durable a été mise à jour et déposée au Parlement en février 2001. Une enquête sur la satisfaction de la clientèle a également été effectuée et constituera une base pour la prestation des services, dans le cadre de notre participation à l'Initiative d'amélioration du service.

DEO continue de s'acquitter de son mandat de promotion de la diversification de l'économie de l'Ouest canadien, grâce à des programmes et des services adaptés aux besoins et aux intérêts des gens de cette région.

Section I : Messages

Message du Ministre pour le Portefeuille

Le gouvernement du Canada s'est engagé à faire du pays un chef de file dans l'économie mondiale du savoir que sera l'économie du XXI[e] siècle. Il a adopté à cette fin une vision fort ambitieuse : faire reconnaître le Canada comme l'un des pays les plus novateurs du monde.

Pourquoi mettre ainsi l'accent sur l'innovation? C'est qu'il s'agit de l'une des sources d'avantage concurrentiel les plus puissantes des économies modernes. L'innovation stimule la productivité et la croissance économique, qui à leur tour, accroissent la prospérité et la qualité de vie de la population. La capacité d'innovation des entreprises canadiennes et du Canada tout entier et partant, son aptitude à soutenir la concurrence à l'échelle mondiale, dépendent de notre aptitude à acquérir et à adapter des connaissances ainsi qu'à les enrichir.

Les membres du Portefeuille de l'Industrie
Agence de promotion économique du Canada atlantique
Agence spatiale canadienne
Banque de développement du Canada*
Commission canadienne du tourisme*
Commission du droit d'auteur Canada
Conseil canadien des normes*
Conseil de recherches en sciences humaines du Canada
Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada
Conseil national de recherches Canada
Développement économique Canada pour les régions du Québec
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada
Industrie Canada
Société d'expansion du Cap-Breton*
Statistique Canada
Tribunal de la concurrence

** Organisation non tenue de soumettre un rapport sur le rendement*

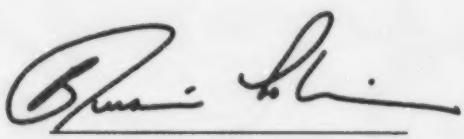
La promotion de l'innovation et de la recherche-développement (R-D) constitue la pierre angulaire du programme gouvernemental; nous avons sur ce front accompli des progrès. Les entreprises canadiennes occupent le deuxième rang parmi les pays du G-7 en ce qui a trait à la croissance des dépenses de R-D. Le Canada arrive en tête pour ce qui est du taux de croissance des emplois en R-D. En outre, le gouvernement s'est engagé, d'ici 2010, à doubler ses investissements en R-D et à propulser le Canada parmi les cinq premiers pays du monde pour la performance en R-D.

En ce qui concerne la participation à la révolution Internet ou à ce qu'on appelle maintenant la « connectivité », le parcours du Canada fait l'envie des autres pays. Nous sommes l'un des pays les plus branchés du monde : nous avons branché toutes nos écoles et nos bibliothèques à Internet il y a plus de deux ans et devançons tous les autres pays quant au pourcentage de la population branchée. De surcroît, et cela constitue un objectif crucial, le Groupe de travail national sur les services à large bande a conseillé le gouvernement sur la façon d'assurer aux citoyens, aux entreprises, aux établissements publics et à toutes les collectivités du Canada un vaste accès aux services haute vitesse à large bande d'ici 2004.

À titre de ministre, j'ai la charge du portefeuille de l'Industrie qui comprend 15 ministères ou organismes jouant un rôle déterminant dans l'exécution du programme gouvernemental. Ce portefeuille gère plus de 40 p. 100 des fonds fédéraux consacrés aux sciences et à la technologie ainsi que toute une gamme de programmes complémentaires visant à aider les entreprises, grandes et petites, à prendre leur essor et à prospérer. Le portefeuille de l'Industrie a donc une envergure nationale, qui va de la plus petite collectivité à des régions entières.

Je suis heureux de présenter le *Rapport sur le rendement* de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO), qui a contribué à réaliser le programme du gouvernement durant l'exercice 2000-2001. Le gouvernement du Canada par l'entremise de (DEO), le Portefeuille de l'Industrie contribuent au développement économique et à la prospérité de l'Ouest canadien – et de la nation. Le Réseau de services aux entreprises de l'Ouest qui compte plus de 100 points de service assure la présence du Ministère sur « le terrain » dans chacune des provinces de l'Ouest canadien et aide à trouver des solutions locales aux besoins locaux. Le succès de ses partenariats permet à DEO d'aider les petites et moyennes entreprises à démarrer, à se développer et à croître. Le Ministère travaille également en partenariat avec les gouvernements provinciaux, les instituts de recherche et le secteur privé au renforcement du potentiel de l'Ouest du Canada dans l'économie du savoir. Grâce à des investissements stratégiques dans des industries et des technologies de pointe, DEO permet de concrétiser des idées innovatrices en activités bien élaborées, porteuses de résultats tangibles, dont les Canadiens et les Canadiennes de l'Ouest bénéficieront aujourd'hui et à l'avenir

Le gouvernement a décidé de renforcer l'innovation au Canada en investissant dans la recherche et le savoir et en dotant le pays d'une population hautement qualifiée. Il épaule tous les Canadiens en leur offrant un accès continu aux outils et aux compétences dont ils ont besoin pour réussir. Il est en voie d'édifier un milieu de recherche de pointe, dans lequel les meilleurs cerveaux pourront faire des découvertes remarquables ici même au pays. Enfin, il collabore avec les chercheurs et les entrepreneurs pour que le Canada soit le pays où les nouveaux produits et procédés sont commercialisés le plus rapidement.



L' honorable Brian Tobin

Secrétaire d'État
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Ronald J. Duhamel

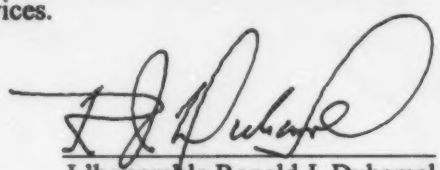
Depuis sa création en 1987, le mandat de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO) a été de faire progresser l'économie de l'Ouest canadien et de représenter les intérêts des gens de l'Ouest dans l'élaboration de la politique économique nationale. Au cours de l'année écoulée, que ce soit en aidant le propriétaire d'une petite entreprise à préparer un plan d'entreprise ou à embaucher les diplômés les plus prometteurs, en rattachant des entreprises à des partenaires susceptibles de les aider à soutenir la concurrence dans une économie en constante mutation, ou en encourageant le développement de technologies nouvelles et novatrices, les programmes et initiatives de DEO ont encore été marqués par l'excellence du service aux gens de l'Ouest canadien.

DEO accorde une grande importance à l'innovation. Cette année, 44 p. 100 des projets approuvés par DEO étaient rattachés à l'innovation. DEO a joué un rôle catalyseur en créant un partenariat pour le Centre canadien de rayonnement synchrotron, une des plus grandes initiatives scientifiques jamais entreprise au Canada. Ce projet offre un outil révolutionnaire aux chercheurs et pourrait générer de nouvelles avancées dans la structure de la matière, le développement de nouveaux médicaments ou la conception d'implants biomédicaux. D'autres investissements stratégiques de DEO dans l'innovation et les technologies de pointe, notamment la technologie de la pile à combustible, qui sert à développer des systèmes énergétiques écologiquement rationnels, la biotechnologie, au moyen d'investissements dans les domaines clés de la génomique et de la protéomique, ainsi que les nouveaux médias, lesquels permettent de faire converger les technologies de l'information, la culture et les communications, contribuent à la diversité de l'économie des quatre provinces de l'Ouest. Dans chacun de ces domaines, DEO a contribué à rassembler des intervenants clés pour qu'ils définissent et développent ces opportunités.

En s'efforçant de soutenir le développement de partenariats dans l'Ouest cette année, DEO : s'est associé à des villes de l'Ouest pour promouvoir le développement économique dans les grands centres urbains de l'Ouest et pour régler les problèmes accompagnant une expansion rapide, a continué d'exercer son rôle de chef de file dans le programme Infrastructures Canada, un programme fondé sur des partenariats avec les gouvernements provinciaux, les gouvernements territoriaux et les administrations municipales; et il a continué de participer à plusieurs Ententes de partenariat pour le développement économique de l'Ouest (accords fédéraux-provinciaux de contribution pour des priorités communes de développement économique), notamment une en Colombie-Britannique, qui affectera 40 millions de dollars à des mesures propres à encourager de nouveaux emplois, à soutenir de nouvelles infrastructures économiques et de nouvelles technologies et à stimuler l'esprit d'entreprise dans la province.

DEO s'est également efforcé de soutenir les entrepreneurs de l'Ouest – la force agissante pour près de 80 p. 100 des nouveaux emplois au Canada et dans l'Ouest – grâce à plusieurs programmes et initiatives. En juin 2000, DEO a lancé le premier Centre de services aux cyber-entreprises du Canada, un centre situé à Winnipeg, qui offre aux petites et moyennes entreprises une nouvelle ressource pour faire la transition vers l'économie numérique. DEO a ajouté un quatrième partenaire au Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien – les Organisations francophones à vocation économique (OFVE) – pour encourager la prestation de services améliorés aux francophones dans les domaines de la formation, du développement d'entreprise et de la mise en marché. Les OFVE se sont jointes aux Sociétés d'aide au développement des collectivités, aux Centres de services pour les femmes entrepreneurs et aux Centres de services aux entreprises du Canada, pour offrir plus de 100 points de services aux entrepreneurs.

Durant l'année à venir, en recentrant ses orientations stratégiques dans trois domaines clés – le développement d'entreprises et l'entrepreneuriat, l'innovation et les partenariats, – DEO continuera de promouvoir l'intégrationnisme, la compétitivité et l'activité économique, qui sont essentielles pour une croissance saine et durable dans l'Ouest canadien. DEO se félicite de pouvoir signaler de bons niveaux de rendement dans les enquêtes récentes sur la satisfaction des clients et dans l'atteinte des objectifs du Gouvernement en direct (GED) et nous continuerons de nous appliquer à respecter l'engagement du gouvernement du Canada, qui est d'offrir des services axés sur le client et à fournir en ligne un nombre croissant de ces services.



L'honorable Ronald J. Duhamel

Section II : Contexte stratégique du Ministère

Mandat, rôle et responsabilités

Le mandat de Diversification de l'économie de l'Ouest (DEO) est défini dans la *Loi de 1988 sur la diversification de l'économie de l'Ouest canadien.*

Selon la Loi, Diversification de l'économie de l'Ouest a pour mandat :

- de promouvoir le développement et la diversification de l'économie de l'Ouest canadien;
- de coordonner les activités économiques fédérales dans l'Ouest;
- de veiller à ce que les intérêts de l'Ouest canadien soient pris en compte dans les décisions nationales.

DEO accomplit son mandat d'une manière qui s'accorde avec l'orientation nationale énoncée dans le discours du Trône, dans la réponse du Premier ministre au discours du Trône et dans les objectifs du Portefeuille d'Industrie. Certains des objectifs du Ministère sont atteints à la faveur de programmes et de services qui s'adressent aux petites entreprises de l'Ouest canadien.

À l'automne de 1999, DEO a élaboré une stratégie à moyen terme en vue de recentrer ses activités, en réponse à de nouveaux enjeux et priorités, tant économiques que sociaux. Au cours de l'exercice, DEO a entrepris de modifier sa stratégie, en remplaçant les secteurs d'activité et domaines essentiels mentionnés dans le présent document par trois nouveaux domaines d'activité essentiels : l'innovation, les partenariats et la coordination, le développement d'entreprises et l'entrepreneuriat, qui sont soutenus par la recherche et l'analyse économiques.

Le siège du Ministère est situé à Edmonton, en Alberta, où il partage les locaux du Bureau régional de l'Alberta. Des bureaux régionaux sont également situés dans chacune des autres provinces de l'Ouest, à Winnipeg, Saskatoon et Vancouver, outre un bureau de liaison à Ottawa. Des bureaux régionaux satellites ont également été ouverts à Victoria, à Calgary et à Regina. Le sous-ministre du Ministère réside à Edmonton, et des sous-ministres adjoints gèrent les activités en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, au Manitoba et à Ottawa. Chaque sous-ministre adjoint de l'Ouest a la responsabilité directe de la gestion de l'un des secteurs d'activité du Ministère pour tout l'Ouest canadien, et de l'application de tous les programmes ministériels dans sa région. Le sous-ministre adjoint basé à Ottawa joue le rôle de chef de file dans les activités de représentation du Ministère.

Objectifs du Ministère / des programmes

Pour l'accomplissement de ce mandat, le rapport 2000-2001 du Ministère sur les plans et priorités (RPP) décrit quatre secteurs d'activité et trois programmes essentiels.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Titres des secteurs d'activité et des programmes essentiels	
Secteurs d'activité :	**Programmes essentiels :**
Services de financement Services d'information Services ciblés d'aide aux entreprises Partenariats de services	**Initiatives stratégiques et projets spéciaux** **Programmes nationaux** **Programmes hérités**

Objectifs des secteurs d'activité :

- **Services de financement :** développement de programmes de fonds d'investissement et d'emprunt, offerts en collaboration avec les établissements financiers des secteurs privé et public, et autres formes d'aide dans l'accès au financement classique par emprunt ou par fonds propres. Les Fonds ont été établis en réaction aux besoins de financement des petites entreprises dans les secteurs de la nouvelle économie et les secteurs détenant surtout des actifs incorporels.

- **Services d'information :** accroissement du recours aux technologies de l'information afin de fournir des produits d'information commerciale qui soient économiques, en adaptant l'information aux besoins des petites et moyennes entreprises (PME) et des entrepreneurs de l'Ouest canadien.

- **Services ciblés d'aide aux entreprises :** aide aux PME et aux entrepreneurs dans le développement de plans d'entreprise en vue du lancement ou de l'agrandissement de leurs entreprises ou de la vente sur les marchés internationaux et aux administrations publiques, et initiatives de simplification des réglementations susceptibles de nuire au développement des petites entreprises.

- **Partenariats de services :** développement et mise en œuvre d'arrangements novateurs en matière de prestation de services, qui répondent aux besoins des collectivités, des PME et des entrepreneurs de l'Ouest canadien.

Objectifs des programmes essentiels :

- **Initiatives stratégiques et projets spéciaux :** développement et lancement de partenariats secteur public / secteur privé, d'initiatives fédérales, provinciales et tripartites de développement économique, pour aider les PME à soutenir la concurrence sur les marchés canadiens et mondiaux.

- **Programmes nationaux :** renouvellement des infrastructures communautaires, grâce au Programme des travaux d'infrastructure, et application de mesures d'adaptation économique des collectivités par suite de fermetures d'installations fédérales, de modification des priorités fédérales ou de catastrophes naturelles.

Titres des secteurs d'activité et des programmes essentiels	
Secteurs d'activité :	
Services de financement Services d'information Services ciblés d'aide aux entreprises Partenariats de services	[illegible]

Objectifs des secteurs d'activité :

- **Services de financement :** développement de programmes de fonds d'investissement et d'emprunt, offerts en collaboration avec les établissements financiers des secteurs privé et public, et autres formes d'aide dans l'accès au financement classique par emprunt ou par fonds propres. Les Fonds ont été établis en réaction aux besoins de financement des petites entreprises dans les secteurs de la nouvelle économie et les secteurs détenant surtout des actifs incorporels.

- **Services d'information :** accroissement du recours aux technologies de l'information afin de fournir des produits d'information commerciale qui soient économiques, en adaptant l'information aux besoins des petites et moyennes entreprises (PME) et des entrepreneurs de l'Ouest canadien.

- **Services ciblés d'aide aux entreprises :** aide aux PME et aux entrepreneurs dans le développement de plans d'entreprise en vue du lancement ou de l'agrandissement de leurs entreprises ou de la vente sur les marchés internationaux et aux administrations publiques, et initiatives de simplification des réglementations susceptibles de nuire au développement des petites entreprises.

- **Partenariats de services :** développement et mise en œuvre d'arrangements novateurs en matière de prestation de services, qui répondent aux besoins des collectivités, des PME et des entrepreneurs de l'Ouest canadien.

Objectifs des programmes essentiels :

- **Initiatives stratégiques et projets spéciaux :** développement et lancement de partenariats secteur public / secteur privé, d'initiatives fédérales, provinciales et tripartites de développement économique, pour aider les PME à soutenir la concurrence sur les marchés canadiens et mondiaux.

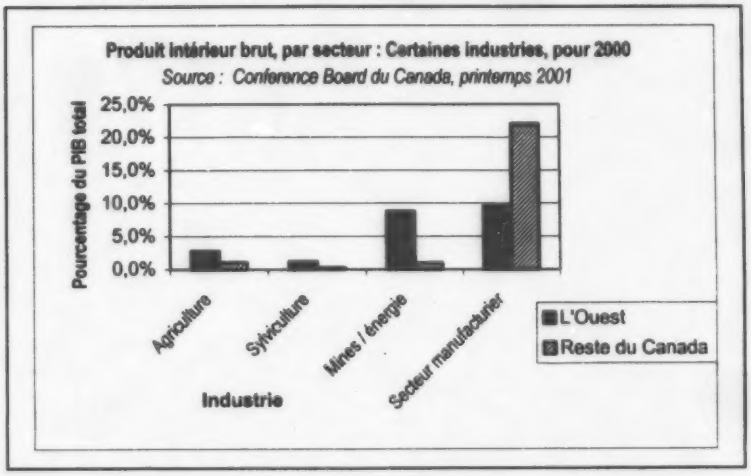
- **Programmes nationaux :** renouvellement des infrastructures communautaires, grâce au Programme des travaux d'infrastructure, et application de mesures d'adaptation économique des collectivités par suite de fermetures d'installations fédérales, de modification des priorités fédérales ou de catastrophes naturelles.

- **Programmes hérités** : maximisation du recouvrement des contributions remboursables et moyens mis en œuvre pour que les engagements restants soient acquittés en conformité avec les conditions des ententes conclues en vertu du Programme de diversification de l'économie de l'Ouest canadien, et autres programmes, sans faire obstacle à la viabilité des firmes clientes.

Facteurs externes influençant le Ministère

Les résultats des provinces de l'Ouest en 2000[1]

En 2000, l'économie de l'Ouest canadien est demeurée fortement tributaire des ressources naturelles par rapport au reste du pays. L'activité économique des secteurs primaires que sont l'agriculture, la sylviculture et les mines / l'énergie a représenté 12,8 p. 100 du PIB de l'Ouest en 2000 contre 2,5 p. 100 pour le reste du Canada.



Manitoba

Globalement, la croissance du produit intérieur brut (PIB) réel du Manitoba a été de 0,5 p. 100 en 1999 et de 2,6 p. 100 en 2000. Ce niveau inférieur de croissance comparativement aux moyennes nationales de 4,1 p. 100 et de 4,5 p. 100 s'explique en partie par le recul de l'économie américaine, en particulier dans le secteur manufacturier et le secteur des transports, ainsi que dans l'entreposage et les communications.

La croissance démographique du Manitoba a été entravée par un exode constant de ses habitants vers d'autres provinces. La province a connu une croissance de seulement 0,5 p. 100 de sa population en 2000, et l'on croit que le Manitoba perdra en moyenne plus de 2 300 personnes par année au profit des autres provinces entre 2001 et 2010. Le Manitoba connaît aussi un vieillissement de sa population. Le groupe d'âge des 65 ans et plus devrait représenter 18 p. 100 de la population totale d'ici à 2020.

L'emploi dans la province a augmenté de 2,2 p. 100 en 2000, son taux le plus élevé depuis 1986, mais il devrait tomber à 1 p. 100 en 2001.

[1] Sources : Conference Board du Canada, **Perspectives provinciales (printemps 2001)** et **Perspectives provinciales (édition 2001 – prévisions à long terme)**.

Saskatchewan
La croissance du PIB réel en Saskatchewan a été de 3,2 p. 100 en 1999 et de 3,6 p. 100 en 2000. La vigueur du secteur minier, attribuable aux prix élevés du gaz naturel et du pétrole, explique la croissance pour l'an 2000.

L'exode des habitants de la Saskatchewan vers d'autres régions du Canada s'est poursuivi en 2000, comme en témoigne la baisse globale de population de 0,2 p. 100. La province devrait aussi connaître prochainement le même accroissement que le Manitoba dans le groupe d'âge des 65 ans et plus. En 2000, la génération d'après-guerre[2] représentait 30 p. 100 de la population totale de la Saskatchewan.

L'emploi en Saskatchewan n'a augmenté que de 0,8 p. 100 en 1999 et de 1 p. 100 en 2000. La moyenne nationale est de 2,6 p. 100 et de 2,8 p. 100 respectivement durant la même période.

Alberta
La croissance du PIB réel en Alberta a été de 6,0 p. 100 en 2000, stimulée surtout par l'essor de l'industrie des biens et services et le niveau élevé des prix du pétrole et du gaz naturel. Des conditions économiques plus modestes et un ralentissement du secteur des biens et services feront tomber la croissance du PIB à 4,8 p. 100 en 2001.

La croissance démographique de 1,8 p. 100 au cours de la deuxième moitié de la décennie 1990 pour l'Alberta s'est ralentie en 2000 pour tomber à 1,4 p. 100.

La croissance de l'emploi, proche de la plus élevée au pays durant la décennie 1990, devrait rester ferme, ce qui entraînera un abaissement du taux de chômage par rapport au taux de 5,7 p. 100 en 1999 et de 5 p. 100 en 2000.

Colombie-Britannique
La croissance du PIB réel en Colombie-Britannique est passée lentement de 2,5 p. 100 en 1999 à 2,9 p. 100 en 2000. Comme 66 p. 100 de toutes ses exportations sont dirigées vers les États-Unis, la province ressent les effets du ralentissement de l'économie américaine. Le déclin de l'économie du Japon, un autre grand importateur de produits de la C.-B., a augmenté les difficultés que connaissent les exportations.

En 1999, la province a perdu un total net de 13 000 personnes, et cette tendance devrait se confirmer au cours des prochaines années. L'Alberta est la principale bénéficiaire de cet exode. Plus que toute autre province, la Colombie-Britannique compte sur les nouveaux arrivants dans la province pour sa croissance démographique.

La croissance de l'emploi en C.-B. a augmenté légèrement, passant de 2,0 p. 100 en 1999 à 2,2 p. 100 en 2000.

<u>Autres facteurs influant sur l'économie de l'Ouest canadien</u>

[2] La génération d'après-guerre s'entend du groupe d'âge des 34-53 ans, nés entre les années 1947 et 1966.

L'importance des petites entreprises
Les petites entreprises et les microentreprises représentent environ 50 p. 100 de tous les emplois de l'Ouest canadien, soit environ cinq points de pourcentage de plus que pour le reste du Canada. La différence est attribuée en partie au nombre de fermes familiales de l'Ouest, qui sont comptées comme petites entreprises.

Les petites entreprises de l'Ouest canadien connaissent de nombreuses difficultés. Malgré le grand nombre de gens qu'il emploie, ce secteur représente un faible pourcentage de la production économique totale, et un pourcentage encore plus faible des exportations. Les besoins particuliers des petites entreprises lorsqu'il s'agit d'exporter, d'embaucher une main-d'œuvre qualifiée, d'adopter de nouvelles technologies, d'obtenir le financement nécessaire pour démarrer et croître, et de développer des stratégies de mise en marché et de gestion, doivent tous être examinés et comblés dans le contexte de l'Ouest.

L'importance croissante des grands centres urbains
Le déplacement des populations vers les sept grands centres urbains de l'Ouest canadien, Vancouver, Victoria, Calgary, Edmonton, Regina, Saskatoon et Winnipeg, pèse lourdement sur les infrastructures économiques et urbaines. C'est en particulier un problème à Calgary et à Vancouver. Les centres urbains deviennent le lieu de résidence de la majorité des Canadiens de l'Ouest, et ils constituent l'origine de la majorité de la production économique de l'Ouest.

L'Ouest rural
L'Ouest rural connaît ses propres difficultés économiques, notamment une baisse et un vieillissement de sa population, et une dépendance considérable à l'égard des ressources primaires. Les régions rurales représentent plus de 90 p. 100 du territoire de l'Ouest canadien, mais elles constituent une part beaucoup plus modeste de la production économique. Par exemple, l'industrie agricole rurale traditionnelle emploie de moins en moins de gens, et sa part de la production économique régionale est en décroissance.

Les peuples autochtones et l'Ouest canadien
Le taux de natalité des peuples autochtones est de loin le plus élevé au Canada, puisque l'on estime que leur croissance démographique sera de 52 p. 100 entre 1991 et 2016[3]. Comme groupe, les peuples autochtones connaissent un taux moindre de participation à la population active, gagnent des revenus moindres et connaissent un taux de dépendance à l'égard de l'aide sociale plus élevé que les Canadiens non autochtones[4]. La croissance démographique autochtone dans les centres urbains est stimulée par le taux de natalité et par le solde migratoire positif depuis les régions rurales. Pour aider les Autochtones à participer et à prospérer dans la société de l'Ouest canadien, les questions de formation, d'emploi et de développement économique doivent être abordées d'une manière intégrée et coordonnée.

---

3 Rendement et potentiel, 2000-2001, chapitre 4 : Maximiser le réservoir de talent du Canada, le Conference Board du Canada, 2000.
4 Le rapport de la Commission royale d'enquête sur les peuples autochtones, novembre 1996.

Les régions nordiques de l'Ouest canadien

Près de la moitié de la superficie de l'Ouest canadien appartient aux régions nordiques des provinces de l'Ouest, mais le Nord a une population clairsemée et il présente un déséquilibre extrême pour ce qui est de la production économique. C'est une région caractérisée par les extrêmes : un petit nombre de grandes collectivités qui dépendent des industries extractives, qui bénéficient de tous les équipements et dont la population gagne des revenus élevés, puis un grand nombre de petites collectivités isolées qui sont dépourvues de services, d'infrastructures et d'emplois. Le transport est un problème de taille, puisque certaines collectivités ne sont accessibles que par des voies tertiaires, et d'autres que par des routes gelées ou par voie aérienne. Les niveaux d'éducation sont généralement plus faibles dans le Nord, et le pourcentage d'Autochtones y est beaucoup plus élevé.

Section III : Résultats

Services de financement

Contexte et historique

Les sources principales de financement qui sont offertes aux entreprises grâce à DEO sont les fonds d'emprunt établis avec les diverses institutions financières, notamment les caisses de crédit et les banques à charte. Ces fonds d'emprunt visent à augmenter l'accès des PME au capital lorsque le financement traditionnel n'est pas possible, le plus souvent dans les secteurs émergents et à forte croissance et dans les prêts aux microentreprises. Une évaluation du programme effectuée en 1999 a confirmé que les fonds comblent une lacune du financement entre les prêts bancaires traditionnels et le capital-risque.

Le Programme des fonds d'emprunt résulte de partenariats entre secteur public et secteur privé et offre des prêts « patients » et des services de conseils aux entreprises des secteurs de croissance. Cette initiative permet de mobiliser des fonds du secteur privé dans des industries nouvelles axées sur les exportations et à risque plus élevé, auxquelles les banques ne prêtent pas en principe et qui ne sont pas généralement visées par le Programme de financement des petites entreprises du Canada. DEO partage les pertes avec les institutions financières en offrant des réserves pour pertes sur prêts, le ministère encourage ainsi les prêts du secteur privé aux petites entreprises, les institutions financières n'étant responsables que de l'approbation et du versement des prêts.

De plus, DEO a provisionné et mobilisé des fonds d'emprunt qui sont administrés par ses partenaires du réseau, les Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC), les Initiatives pour les femmes entrepreneurs (IFE) et les Organisations francophones à vocation économique (OFVE). Ces fonds permettent à nos partenaires du réseau d'aider les petites et moyennes entreprises (PME) au moyen de prêts consentis selon des conditions commerciales, qui seraient plus difficiles à obtenir selon les modes traditionnels de financement.

Ressources

Les fonds d'emprunt de DEO sont administrés par une petite unité, tandis que le personnel du service à la clientèle intervient directement dans le développement de plans d'entreprise, l'aiguillage et la liaison vers les prêteurs et la confirmation de l'admissibilité à un prêt. DEO n'assume pas les frais généraux et frais de maintenance des institutions financières, et la contribution de DEO aux réserves pour pertes sur prêts ne représente que 10 à 20 p. 100 de la valeur des prêts effectifs consentis par l'institution financière. DEO mobilise, pour les PME qui recourent à ce programme, un volume beaucoup plus élevé de prêts que ce ne serait le cas s'il consentait directement des prêts aux clients.

Les prêts aux petites entreprises sont un élément intégral des services fournis par les partenaires du réseau et par les partenaires financiers avec lesquels il travaille. Les professionnels du réseau travaillent avec les propriétaires de petites entreprises pour les aider à accéder aux ressources financières dont ils ont besoin. De plus, les décisions de crédit sont prises par les administrateurs bénévoles des organismes partenaires du réseau.

Résultats obtenus

Résultats	Mesures	Retombées
Sensibilisation accrue au financement, accès au financement (par emprunt ou par fonds propre) pour les PME des secteurs porteurs ciblés, ainsi que pour les entrepreneurs ruraux et les femmes entrepreneurs et les microentreprises, produisant les effets suivants pour 2000-2001 : 1. Fonds d'emprunt de DEO – 300 prêts, pour un total de 22 millions de dollars, plus financement supplémentaire de 8 millions de dollars d'autres sources 2. Fonds d'emprunt SADC – 2 440 prêts, pour un total de 54 millions de dollars 3. Fonds d'emprunt IFE – 180 prêts pour un total de 4 millions de dollars	• Satisfaction des clients[5]	• Satisfaction globale des clients de 77 %
	• Taux de participation pour les fonds d'emprunt de DEO, des SADC, des IFE et des MF[6]	• Les fonds d'emprunt de DEO ont versé 379 prêts évalués à 25,8 millions de dollars[7] • 1 590 prêts évalués à 46 millions de dollars ont été versés par les SADC. • 95 prêts évalués à 2,7 millions de dollars ont été versés par les IFE. • DEO a mis en œuvre deux fonds d'emprunt avec des institutions financières et des organisations francophones (400 000 $ disponibles pour chaque fonds) en C.-B. et en SK. Chacun de ces fonds a mis sur trois ans 2 millions de dollars à la disposition des entrepreneurs francophones. Des fonds d'emprunt semblables sont en cours de négociation pour le MB et l'AB.
	• Montant du financement supplémentaire (autres) obtenu par les clients de DEO	• Les fonds d'emprunt de DEO ont permis de mobiliser environ 8 à 13 millions de dollars en crédits supplémentaires de sources privées. • Les SADC mobilisent des crédits additionnels selon un rapport de 1,5 à 1; les IFE selon un rapport de 0,85 à 1.[8]

[5] Les chiffres de la satisfaction des clients s'appliquent à l'ensemble des secteurs d'activité et programmes de DEO, et l'accès au financement constitue l'un de ces secteurs ou programmes.

[6] Minorités francophones

[7] Ce montant représente les prêts du secteur privé. DEO offre une réserve pour pertes sur prêts qui est détenue dans un compte distinct et portant intérêt de l'institution financière, auquel celle-ci ne peut puiser que pour compenser une partie des pertes sur de tels prêts.

[8] Depuis 1995, les SADC ont prêté 278 M $ et mobilisé 417 M $ supplémentaires – soit un rapport de 1,5 à 1; les IFE ont prêté 16,5 M $ et ont mobilisé 14,1 M $ supplémentaires – un rapport de 0,85 à 1.

	• Modification du programme pour répondre aux besoins des clients	• Six nouveaux fonds d'emprunt ont été établis pour répondre aux besoins des clients. Deux fonds d'emprunt ont été créés expressément pour répondre aux besoins des entrepreneurs francophones. • Le Programme des *Conseils et prêts pour les entrepreneurs ayant une incapacité* (CPEI) a versé des prêts totalisant 144 000 $ durant l'exercice 2000-2001. Ce programme a été approuvé en mars 2000 et a connu une demande accrue.
Meilleure planification d'entreprise par les clients	• Satisfaction des clients	• 73 % des clients de DEO disent qu'ils sont satisfaits ou très satisfaits des conseils fournis par les agents de DEO[9]. • 64 % des clients de DEO sont susceptibles de recommander sans réserve les services de DEO[10].
	• Taux d'approbation de prêts	• Le nombre total de prêts garantis par DEO qui ont été approuvés a dépassé de 16,6 % le chiffre de l'année antérieure, et dépassé de 26,3 % l'objectif de la présente année.
Relations efficaces avec les partenaires financiers	• Satisfaction des partenaires	• Une enquête auprès des partenaires est prévue durant 2001 – 2002.

[9] Voir appendice IV : Enquête de 2001 sur la satisfaction des clients de DEO.
[10] Voir appendice IV : Enquête de 2001 sur la satisfaction des clients de DEO.

	• Taux de participation pour les fonds d'emprunt de DEO, des SADC, des MF et de l'IFE	• Les prêts totaux approuvés, en valeur monétaire, ont dépassé de 31,6 % le niveau de l'année précédente et de 17,2 % l'objectif fixé pour cette année.
		• Prêts jusqu'à aujourd'hui :
		  • par les partenaires financiers de DEO, 1 207 prêts totalisant plus de 122 millions de dollars;
		  • par les organismes de développement des collectivités, 11 723 prêts totalisant plus de 278 millions de dollars;
		  • par les IFE, 663 prêts totalisant plus de 16 millions de dollars.

Utilisation efficace des ressources disponibles	• Données réelles et données prévues	• L'activité a été inférieure aux prévisions pour 2000-2001, ce qui a permis de libérer des ressources pour d'autres activités de DEO.
Amélioration des compétences financières des préposés au service à la clientèle de DEO, l'accent étant mis sur : 1. La connaissance des marchés de capitaux et des modes de financement 2. La mise en marché, la planification d'entreprise et les techniques d'encadrement	• Satisfaction des clients de DEO	• 77 % des clients interrogés se sont déclarés satisfaits des connaissances des agents de DEO[11].
	• Proportion des employés du service à la clientèle qui ont été formés	• 49 employés du service à la clientèle ont reçu une formation durant le présent exercice. Le nombre total de préposés au service à la clientèle est d'environ 60 personnes. • Un total de 163 453 $ a été consacré à la formation des employés du service à la clientèle.

Leçons apprises

Pour les Services de financement, le défi est de fournir aux groupes cibles l'accès à un financement novateur et de risque plus élevé, notamment aux groupes suivants : secteurs de croissance, technologie, femmes, PME des collectivités francophones, entrepreneurs ruraux et nouveaux entrepreneurs urbains. Afin de relever ce défi, six nouveaux fonds d'emprunt ont été établis à l'aide d'un engagement de DEO remboursable sous conditions et allant jusqu'à 5,4 millions de dollars, en vue de mobiliser jusqu'à 33,5 millions de dollars en prêts du secteur privé aux petites entreprises. Ces nouveaux fonds s'adressaient aux besoins particuliers :

- des entrepreneurs handicapés de Vancouver et de Victoria
- des clients francophones de la Saskatchewan et de la Colombie-Britannique
- des entreprises très petites et des jeunes pousses d'Edmonton
- des entreprises axées sur l'environnement et la conservation de la Colombie-Britannique.

De plus, un engagement de 150 000 $ de DEO a été contracté pour mobiliser une somme additionnelle de 1,5 million de dollars auprès de fonds privés, pour des prêts SADC existants en Colombie-Britannique.

Le programme des Conseils et prêts aux entrepreneurs ayant une incapacité (CPEI) est une nouvelle initiative de DEO, qui montre comment fonctionnent les prêts mobilisés par DEO. Le programme offre des prêts pouvant aller jusqu'à 75 000 $ aux personnes handicapées qui sont sans travail, qui sont sous-employées ou qui connaissent des obstacles à l'emploi. Il offre aussi une assistance non financière prenant la forme de

[11] Voir l'appendice IV : Enquête de 2001 sur la satisfaction des clients de DEO.

conseils individuels, de mentorats et de séminaires de formation et de développement. Le programme est appliqué dans les régions métropolitaines de Vancouver et de Victoria au moyen d'ententes conclues avec Vancity et les Coast Capital Savings Credit Unions, qui mettent à contribution leurs connaissances techniques lorsqu'elles décident de prêter ou non.

Services d'information

Contexte et historique

Le rôle du secteur d'activité appelé Services d'information (SI) est d'offrir des solutions économiques et facilement applicables dans le développement de produits d'information commerciale pour les clients de l'extérieur, de gérer le site Web de DEO et de répondre aux besoins du système d'information interne. Le sous-ministre de DEO a décerné à l'équipe du site Web des SI le prix d'excellence pour le travail qu'elle a accompli en vue de respecter l'échéance du 31 décembre 2000 pour le Volet 1 de Gouvernement en direct[12].

Le secteur d'activité du Secrétariat des services d'information soutient d'autres secteurs essentiels de DEO ainsi que le Réseau de services aux entreprises de l'Ouest canadien (RSEOC) dans la diffusion électronique d'une information actuelle et pertinente à l'intention des petites entreprises et des entrepreneurs utilisant la technologie la plus adéquate.

Ressources

Le groupe SI consiste en un petit effectif, qui est augmenté de temps à autre pour les projets spéciaux, les connaissances techniques et la formation.

Résultats obtenus

Résultats	Mesures	Retombées
Les petites entreprises de l'Ouest ont accès à un service intégré d'information qui offre : • des produits d'information, principalement interactifs, adaptés à leurs besoins particuliers; • des renvois à des sources d'information plus spécialisées	Taux observé d'utilisation du RSEOC et des produits d'information du site Web public. Satisfaction des petites entreprises à l'égard de : • l'accessibilité du service;	• les statistiques mensuelles d'utilisation révèlent une augmentation notable de l'accès au site Web de DEO, puisque le mois de mars 2001 a connu un sommet de 26 078 visiteurs, contre 15 416 visiteurs en mai 2000. • Selon une enquête récente, 94 % des visiteurs du site Web disent qu'il est très probable ou assez probable qu'ils retourneront sur le site.

[12] Pour plus de renseignements, voir l'appendice VI – Gouvernement en direct.

	• l'à-propos et la qualité du service utilisé;	• Achèvement de la phase d'information du GED[13] (Volet 1) le 31 décembre 2000. • Achèvement à 60 % des lignes directrices du gouvernement du Canada sur la conformité à la normalisation des sites Internet du GED. • 77 % des visiteurs interrogés disent que l'information leur a été utile dans leur entreprise. • Épargne de plus de 20 000 $ dans le téléchargement de copies électroniques par opposition aux copies imprimées.
	• l'introduction à un site Web DEO de la « troisième génération ».	• on a commencé le travail pour faire du site Web de DEO un site interactif, notamment en offrant un enregistrement en ligne pour certains événements, une rétroaction interactive, ainsi que des points de service et une évaluation d'entreprise.
Les membres du RSEOC[14] sont équipés pour fournir un service uniforme et de qualité aux PME clientes, le personnel de première ligne comprend et utilise le plein potentiel des produits d'information / de l'infrastructure électronique, grâce à la formation, au service de dépannage et au partage de l'information.	• Capacité des membres du Réseau et du personnel de DEO de livrer un éventail complet de produits d'information	• Services de formation et de soutien offerts aux 32 SADC, ainsi qu'à plus de 80 demandes de service.

[13] GED – Gouvernement en direct. Pour plus de renseignements sur cette initiative, voir l'appendice VI.
[14] RSEOC – Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien.

	• Taux observé d'utilisation	• L'utilisation de l'Extranet par les membres du RSEOC a été plus faible que prévu. De nouveaux services sont prévus pour favoriser une utilisation accrue. • Plus de 217 000 visiteurs du site ont accédé au site Web de DEO durant le présent exercice, soit une augmentation d'environ 14 % par rapport à l'exercice antérieur.
	• Satisfaction parmi les membres du réseau	• La rétroaction verbale indique un taux de satisfaction élevé pour les services de soutien.
Une infrastructure électronique qui permet à tous les partenaires du Réseau d'accéder à un bassin collectif de produits et instruments d'information, et qui offre un service uniforme, rapide et de haute qualité aux PME de l'Ouest (avec le soutien de la Direction générale des TI et celui des partenariats de services)	• Mise en œuvre et développement constant de l'infrastructure électronique, notamment la Phase 3 du Système d'information sur les clients (SIC), l'Extranet et l'Intranet	• Le développement d'un système d'établissement de rapports des SADC est en cours. Ce système facilitera les rapports sur le rendement.
	• Taux observé d'utilisation, genre de membres du Réseau et genres de produits utilisés	• L'utilisation de l'Extranet par les membres du RSEOC a été plus faible que prévu (voir Leçons apprises).
	• Comparaison avec d'autres produits d'information électronique d'organismes régionaux, sur le plan des normes, de l'accès et de l'utilisation.	• Conformité aux lignes directrices du Volet 1 du GED (voir l'appendice VI).

Leçons apprises

La mise en place de Gouvernement en direct comme principale priorité du gouvernement du Canada (GDC) a donné une orientation stratégique additionnelle aux initiatives en ligne. Le gouvernement du Canada a prescrit de minutieuses lignes directrices sur la conformité à la normalisation des sites Internet[15], afin d'assurer une identité uniforme en ligne du GDC, ainsi qu'un accès universel à tous les Canadiens. Ce mandat s'est

[15] La conformité à la normalisation des sites Internet est un ensemble de normes gouvernementales portant sur la structure des sites Web. Les exigences peuvent être examinées en détail à http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-upe/index_e.asp

répercuté énormément sur le secteur d'activité des Services d'information, pour garantir que le Ministère réponde aux lignes directrices et continue de les appliquer.

La recherche du GDC en matière d'opinion publique permettra de développer davantage les produits et services pour application en ligne, ce qui aura une incidence sur les ressources nécessaires pour les Services d'information. L'enjeu pour 2001-2002 sera de réaménager le site Web public de DEO afin de répondre aux besoins des clients, ainsi qu'aux exigences des lignes directrices sur la conformité à la normalisation des sites Internet, et d'y parvenir dans le respect des budgets existants.

DEO a développé et gère un « Extranet » pour les membres du RSEOC. L'utilisation de l'Extranet a été plus faible que prévu durant l'exercice 2000-2001, et une évaluation sera entreprise au cours du prochain exercice pour en déterminer les raisons. L'évaluation donnera une meilleure idée du problème, mais les SI continueront d'améliorer le contenu de l'Extranet, notamment en appliquant les lignes directrices sur la conformité à la normalisation des sites Internet et en lançant pour les employés du RSEOC à l'automne de 2001 un programme d'apprentissage en ligne. Les SI travailleront aussi avec le Secrétariat des partenariats de services à l'amélioration de l'Extranet.

F2

Services ciblés d'aide aux entreprises

Contexte et historique

L'objectif des Services ciblés d'aide aux entreprises est d'aider les entrepreneurs et les petites et moyennes entreprises (PME) à croître et à réussir dans l'économie mondialisée d'aujourd'hui. Pour demeurer concurrentielles et conquérir de nouveaux marchés nationaux, étrangers et publics, les PME ont besoin de services commerciaux et de services de gestion, d'un accès au financement, d'informations sur les exportations, d'une aide dans la vente aux administrations et d'une bonne compréhension du commerce électronique. DEO y parvient par divers moyens : acquisition de compétences à valeur ajoutée (séminaires et ateliers[16]) et conseils (évaluations et examens de plans d'entreprise), de même que programmes de soutien pour le marketing international (Programme d'emploi en commerce international[17]), développement de nouvelles technologies (Premiers emplois en sciences et technologie[18]) et évaluations de nouvelles technologies (services d'évaluation technologique de DEO[19]). Le cas échéant, les clients sont également aiguillés vers les partenaires du réseau de DEO, les institutions financières partenaires et autres organisations gouvernementales pouvant leur apporter une aide.

Ressources

Quarante-cinq agents bien informés, répartis dans les sept bureaux régionaux de DEO de l'Ouest canadien, ont fourni des services et un soutien aux PME durant le dernier exercice.

Résultats obtenus

Résultats	Mesures	Retombées
Le personnel de DEO répondra à 28 000 demandes de renseignements des clients.	Le nombre de demandes de renseignements des entrepreneurs et des PME auxquelles il est répondu.	• 27 476 demandes de renseignements d'une durée de moins de 30 minutes. • 76 % des clients sondés de DEO étaient satisfaits ou très satisfaits de la rapidité du service fourni[20].
Le personnel de DEO fournit à 5 100 clients des services approfondis de gestion d'entreprise	Le nombre d'entrepreneurs et de PME ayant besoin de conseils approfondis de la part des agents de DEO.	Dans cette catégorie, 7 535 clients ont reçu des services de gestion d'entreprise : • 146 demandes ont été examinées pour un financement en vertu du

[16] Voir http://www.wd.gc.ca/fra/events/default.htm, pour une liste des séminaires à venir et pour en savoir davantage sur le soutien des programmes.
[17] Pour plus de renseignements, visiter http://www.wd.gc.ca/fra/finance/programs/xitpp.html
[18] On peut obtenir plus de renseignements sur ce programme à l'adresse suivante : http://www.wd.gc.ca/fra/finance/programs/xfirstjb.html
[19] Les détails du programme se trouvent à http://www.wd.gc.ca/fra/innovation/techassessment/connection.htm
[20] Voir l'appendice V : Enquête de 2001 sur la satisfaction des clients de DEO.

		programme Premiers emplois en sciences et technologie. • 371 clients ont participé à 31 séminaires sur le financement. • 4 530 clients ont participé à 199 séminaires de gestion d'entreprise sur le commerce électronique et la planification d'entreprise. • 2 488 clients ont reçu des services de conseils individuels en gestion d'entreprise.
Le personnel de DEO fournira à 1 900 clients des services d'exportation.	Le nombre de PME de l'Ouest canadien qui souhaitent exporter ou accroître leurs activités d'exportation.	Le résultat a été que 1 519 clients ont reçu *des services d'exportation* : • 83 demandes ont été examinées pour un financement selon le Programme d'emploi en commerce international. • 978 clients ont participé à 46 séminaires sur l'exportation. • 458 clients ont reçu des conseils individuels.
Le personnel de DEO fournira à 1 000 clients des services de vente aux administrations.	Le nombre de PME qui souhaitent faire affaire avec les administrations ou accroître leur présence sur ce marché.	Le résultat a été que 1 048 clients ont reçu *des services de vente aux administrations* : • 74 clients ont participé à des visites se rapportant à trois grands projets de la Couronne. • 700 clients ont participé à 20 séminaires portant sur la vente aux administrations. • 274 clients ont reçu des conseils individuels portant sur la vente aux administrations.

Leçons apprises

Certains résultats ont dépassé les objectifs et d'autres non, mais la performance globale a été très bonne. Les demandes de services de gestion d'entreprise ont été exceptionnellement élevées cette année, alors que DEO lançait un nouvel ensemble

d'instruments de commerce électronique qui comprenait des séminaires sur le commerce électronique, des conseils individuels et des examens de site Web. La demande pour ces services a dépassé les attentes et, en réaffectant des ressources à cette catégorie de produits, les Services à la clientèle ont pu répondre à la demande. Aujourd'hui, il importe de continuer de répondre aux attentes des clients tout en composant avec des ressources restreintes. Cela veut dire adopter des stratégies qui englobent un renforcement des capacités avec nos partenaires et une collaboration avec les autres gouvernements, les organismes à but non lucratif et le secteur privé dans des projets connexes.

Une Enquête sur la satisfaction des clients a été entreprise par DEO pour voir si les clients de DEO étaient satisfaits de nos services. Les résultats montrent que 77 p. 100 des clients sondés étaient satisfaits ou très satisfaits de DEO, ce qui est une amélioration considérable par rapport à notre enquête de 1998, qui montrait un taux de satisfaction de 58 p. 100. En tant que ministère qui s'enorgueillit de fournir un service à valeur ajoutée à ses clients, nous avons été heureux d'apprendre que 83 p. 100 des clients ont dit qu'ils avaient des contacts multiples avec DEO. Si tant de clients s'adressent régulièrement à DEO, c'est qu'ils estiment que les services qu'ils en reçoivent sont utiles pour leurs entreprises. Les clients ont également accordé des notes élevées à ce qui suit : la courtoisie du personnel, le respect de la confidentialité des renseignements, la serviabilité du personnel, les heures de service et la clarté de l'information fournie.

Partenariats de services

Contexte et historique

Pour fournir des informations, des conseils commerciaux, un accès au financement et une aide dans la mise en place d'une capacité communautaire, DEO a mis au point un Réseau de services aux entreprises de l'Ouest canadien (RSEOC), un partenariat novateur formé avec plus de 100 points de service gouvernementaux et communautaires à travers l'Ouest canadien.

Les partenaires sont 90 Sociétés d'aide au développement des collectivités, 4 bureaux de l'Initiative pour les femmes entrepreneurs, 4 Centres fédéraux-provinciaux de services aux entreprises du Canada, 4 bureaux francophones à vocation économique, 7 bureaux du Service à la clientèle de DEO et de nombreux bureaux satellites et arrangements coopératifs conclu avec d'autres organisations.

L'accent mis sur l'intégrationnisme permet à DEO de répondre aux nouvelles opportunités et d'abaisser les obstacles qui empêchent de nombreux Canadiens de l'Ouest de participer pleinement à l'activité économique de la nation. DEO travaille en partenariat avec les gouvernements et autres intervenants pour régler les problèmes culturels et socioéconomiques qui empêchent les groupes ayant des besoins particuliers de participer pleinement à l'économie. Ces groupes sont les Autochtones, les femmes, les francophones, les personnes handicapées et les personnes habitant des régions rurales ou éloignées.

Ressources

Au cours des deux dernières années, DEO a signé des accords pluriannuels avec ses partenaires du Réseau, pour le versement de crédits d'exploitation totalisant environ 30 millions de dollars par année.

Les ressources administratives affectées à l'application des programmes en 2000-2001 comprenaient un gestionnaire et un agent du Secrétariat des partenariats de services, et deux à trois agents à temps plein dans chaque région.

Récemment, DEO a élargi le Réseau pour y englober les collectivités francophones de l'Ouest canadien, grâce à l'établissement de 4 Organisations francophones à vocation économique, et il a apporté un soutien aux services commerciaux dans les collectivités autochtones, grâce à l'initiative du Réseau des services aux entreprises autochtones.

En 2000, DEO a lancé des initiatives spéciales pour soutenir l'infrastructure électronique du Réseau, accroître sa participation à l'initiative Gouvernement en direct du gouvernement fédéral et augmenter l'accès de la collectivité au monde de l'information et des services par voie électronique.

Résultats obtenus

Résultats	Mesures	Retombées
Services aux entreprises : les petites entreprises et les entrepreneurs peuvent accéder facilement aux services aux entreprises	• Nombre de points de service du RSEOC qui desservent les entrepreneurs. • Nombre total de services fournis / nombre total de clients desservis par les membres du RSEOC.	• Les petites entreprises et les entrepreneurs ont un accès facile aux services grâce à plus de 100 points de service. • Le RSEOC a été élargi afin d'offrir un service aux entrepreneurs francophones, grâce aux Organisations francophones à vocation économique établies dans chaque province de l'Ouest. • 980 623 services aux clients ont été fournis par les membres du RSEOC (à l'exclusion des visites du site Web).
Les petites entreprises reçoivent toujours un service de haute qualité auprès des partenaires du Réseau	• Niveau de satisfaction des clients.	• DEO et l'Association du développement des collectivités de l'Alberta ont élaboré conjointement un instrument d'enquête sur la satisfaction des SADC qui a été partagé avec les associations de l'Ouest et toutes les SADC de l'Alberta. • L'Initiative pour les femmes entrepreneurs de l'Alberta a élaboré un instrument d'enquête auprès des clients qui englobe la satisfaction des clients. L'enquête est actuellement en cours. • L'enquête sur le service aux clients de DEO montre un taux de satisfaction de 77 %.

	• Normes de service établies.	• Les quatre Associations provinciales de développement des collectivités travaillent avec leurs membres pour faire en sorte qu'un niveau élevé et uniforme de service soit offert aux clients. • Tous les bureaux de l'IFE appliquent les normes de service souhaitées. • Tous les CSEC ont établi des normes de service. • Toutes les unités du Service à la clientèle de DEO appliquent des normes de service à la prestation des programmes.
Visibilité : Les petites entreprises reconnaissent les partenaires du Réseau comme une source essentielle de services aux petites entreprises	• Enquête de sensibilisation. • Nombre total d'événements promotionnels organisés par les membres du RSEOC.	• La dernière enquête a été effectuée en juillet 1999. • Les SADC et les IFE ont organisé 2 747 et 87 événements respectivement en 2000-2001. • Semaine des SADC organisée en septembre 2000 dans tout l'Ouest canadien. • Semaine des IFE approuvée en 2000-2001. Des événements ont eu lieu en mai 2001 dans les quatre provinces de l'Ouest. • DEO a lancé l'Initiative de la commercialisation et de la visibilité (ICV) à l'intérieur du RSEOC afin d'élever la visibilité fédérale et d'accroître le profil des partenaires.
Développement économique communautaire : Les collectivités ont accès à des services de développement économique communautaire	• Nombre total de projets / initiatives de développement économique communautaire organisés par les membres du RSEOC.	• Les SADC ont lancé 693 projets à long terme de développement économique communautaire (DEC) et organisé 781 événements DEC à court terme en 2000-2001.

	• Nombre total de bénévoles et d'heures de bénévolat.	• Un total de 9 164 bénévoles, y compris de membres de conseils, ont fourni 93 149 heures de soutien aux SADC et à leurs collectivités en 2000-2001. C'est là une preuve convaincante du soutien apporté au développement économique communautaire, et de la valeur de ce développement. • Un total de 274 bénévoles, y compris des membres de conseils, ont fourni 4 041 heures de soutien aux IFE et à leurs clients en 2000-2001.
Soutien intégré du Réseau : Gestion performante et efficace des partenariats de services, y compris coordination des partenaires du Réseau.	• Niveau de satisfaction des partenaires du Réseau.	• Les membres du Réseau continuent de se déclarer satisfaits du RSEOC comme en témoigne la coopération croissante, dans tout l'Ouest, parmi les partenaires. • Les associations de développement des collectivités ont formé une alliance englobant tout l'Ouest et ont entrepris plusieurs projets concernant tout l'Ouest.
	• Pourcentage des crédits disponibles qui sont engagés / décaissés	• Des engagements financiers pluriannuels et des ajustements budgétaires annuels garantissent que la totalité des fonds disponibles sont engagés et décaissés.

	• Coûts administratifs du programme en pourcentage des coûts totaux	• Les coûts administratifs totaux du Secrétariat des partenariats de services représentent moins de 1 % des coûts du programme. Les programmes sont appliqués par le personnel des bureaux régionaux. Ces coûts sont absorbés par les budgets régionaux d'administration des programmes.
	• Mesure dans laquelle la simplification des systèmes administratifs améliore la prestation des services coopératifs ou autres.	• Des accords pluriannuels de contribution ont renforcé le cadre de responsabilité du financement des partenaires du Réseau. Les modèles d'accord de contribution sont modifiés au besoin pour une bonne administration du programme.
Vision commune du RSEOC	• Niveau de soutien d'une vision commune parmi les partenaires du Réseau.	• Les membres du Réseau ont été inclus dans une consultation sur la stratégie à long terme du ministère et ont dit qu'ils souhaitaient continuer de participer.
Stratégie des fonds d'investissement du RSEOC	• Degré de redistribution des fonds d'investissement existants.	• Les SADC ont versé 7,55 millions de dollars aux fonds d'emprunt en Alberta et en C.-B.
	• Nombre total d'arrangements de mobilisation de fonds entre les partenaires et les prêteurs classiques.	• Il existe un total de sept arrangements de mobilisation de fonds entre les membres du RSEOC et les prêteurs classiques.
	• Volume des nouveaux fonds d'investissement fournis aux partenaires.	• Un total de 2 500 000 $ en fonds d'investissement a été fourni par DEO aux membres du RSEOC.

<u>Leçons apprises</u>

Pour accroître la communication et le partage des « meilleures pratiques » dans tout le réseau, DEO a lancé en 2000-2001 une « Semaine DC » englobant tout l'Ouest, durant laquelle les succès des Sociétés d'aide au développement des collectivités de l'Ouest ont été célébrés et durant laquelle le soutien du gouvernement fédéral a été reconnu. Plus généralement, le Ministère s'est déclaré favorable à un accroissement du dialogue et de la

coopération entre les partenaires du Réseau, ce qui a permis le développement de nombreuses initiatives au bénéfice des organisations partenaires et de leurs clients.

DEO a lancé en 2000-2001 l'Initiative Commercialisation et Visibilité (ICV) afin d'aider les partenaires du Réseau à diffuser et à faire connaître leurs programmes et services d'une manière qui reconnaisse la contribution fédérale.

DEO a examiné et révisé en 2000-2001 son Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité, ce qui a donné au niveau régional une meilleure coordination des services aux entrepreneurs handicapés, grâce aux Associations provinciales de développement des collectivités. L'application du programme continue de faire l'objet de consultations.

Initiatives stratégiques et projets spéciaux

Contexte et historique

L'objectif des Initiatives stratégiques et des projets spéciaux est de développer et de lancer des programmes et initiatives de développement économique pour l'Ouest canadien, à l'aide de partenariats, de réseaux et de consortiums faisant intervenir l'industrie, tous les niveaux de gouvernement, les établissements d'enseignement et les instituts de recherche. Les programmes et initiatives sont conçus pour améliorer la compétitivité globale de l'Ouest canadien, grâce à une analyse de l'économie de l'Ouest canadien, en misant sur les capacités d'innovation de la région et en démontrant le rôle de chef de file du gouvernement fédéral dans les questions régionales.

En tant que président de trois forums fédéraux-provinciaux, le Ministère joue un rôle constructif et de premier plan dans la tâche consistant à réunir les hauts fonctionnaires de tout l'Ouest pour qu'ils examinent et fassent progresser les questions d'innovation et de développement économique d'intérêt commun. Le Ministère a aussi entrepris un cadre de recherche en vue d'examiner les questions propres à l'Ouest canadien. Plusieurs projets de recherche ont été commencés au cours du présent exercice, notamment :

- *Un portrait des petites entreprises de l'Ouest du Canada : croissance et emploi*, par le Western Centre for Economic Research
- *Assessment of Science and Technology Infrastructre in Western Canada*, par Calibre Strategic Services
- *Étude des pratiques de développement économique au Canada*, par l'OCDE[21]

La grande importance qu'attache DEO à l'innovation s'accorde avec la stratégie fédérale. DEO travaille avec ses partenaires à combler les lacunes et à renforcer le système d'innovation de l'Ouest canadien en améliorant les connaissances, les infrastructures et les capacités, en accroissant les activités d'exploitation commerciale des technologies et les liens qui s'y rapportent, en accroissant la capacité des entreprises de développer et d'adopter de nouvelles technologies et en renforçant la coordination et l'alignement des priorités et stratégies d'innovation entre les intervenants fédéraux, provinciaux et autres dans le domaine de l'innovation.

Les Ententes de partenariat pour le développement économique de l'Ouest (EPDEO) sont des ententes fédérales-provinciales à frais partagés dont l'objet est d'accroître la compétitivité et la productivité afin de développer et de soutenir une base économique plus durable. Chaque entente est conforme aux politiques économiques nationales et aux besoins et opportunités propres à chacune des provinces de l'Ouest.

Ressources

La participation du Ministère aux Initiatives stratégiques est gérée dans le cadre des ressources de base de DEO.

[21] Organisation de coopération et de développement économiques.

Résultats obtenus

Résultats	Mesures	Retombées
Bonnes relations avec les provinces, les autres ministères fédéraux, les organisations industrielles et autres partenaires	• Satisfaction des partenaires	• DEO préside trois forums fédéraux-provinciaux qui font intervenir activement les quatre gouvernements provinciaux de l'Ouest : • Le Forum des sous-ministres du développement économique de l'Ouest • Le Groupe de coordination des politiques des SMA de l'Ouest • Le Forum des hauts fonctionnaires sur l'innovation
Améliorer la connaissance qu'a le Ministère de l'économie de l'Ouest canadien	• Volume et qualité de la recherche produite, programmes appliqués par suite de la recherche.	• 17 projets de recherche entrepris par l'AC /les régions • Engagement d'une somme de 575 000 $. • Des collaborations et des partenariats de recherche ont débuté avec les forums des SM et SMA de l'Ouest (voir ci-dessus).
Appliquer un processus de lancement, de développement, de mise en application et de suivi des initiatives stratégiques et des projets spéciaux qui améliorent le climat de l'innovation dans l'Ouest canadien, y compris établir de grandes orientations stratégiques pour les activités d'innovation du Ministère et autres initiatives spéciales.	• Stratégies conçues et mises en œuvre, et orientations stratégiques établies.	• Initiatives développées pour encourager l'innovation. 44 % des contributions approuvées ont été consacrées à l'innovation.
Négocier et finaliser des ententes fédérales-provinciales de développement économique et des ententes d'aménagement urbain	• Nombre d'ententes appliquées, et réalisations économiques des ententes.	Des pourparlers préliminaires concernant une nouvelle série de EPDEO pour remplacer celles qui expireront le 31 mars 2002 ont commencé. Des discussions préparatoires ont aussi été entamées sur le

		renouvellement des ententes de développement urbain dans les principales villes de l'Ouest canadien. •

Leçons apprises

Le rôle de DEO est de soutenir la mise en œuvre des stratégies fédérales en renforçant les systèmes régionaux de l'Ouest et en s'assurant que les problèmes, opportunités et moyens de l'Ouest sont pris en compte dans les politiques et décisions fédérales. Les moyens employés sont les suivants : soutien d'une approche coordonnée dans la planification régionale, analyse et recherche économiques, stratégie d'innovation et ententes de développement économique avec les autres niveaux de gouvernement.

Le Ministère reconnaît qu'il est essentiel d'entretenir des rapports de travail constructifs avec les provinces de l'Ouest. Grâce à son rôle de chef de file dans trois forums fédéraux-provinciaux, DEO est en mesure d'encourager la coordination fédérale-provinciale dans les questions d'innovation et de développement économique qui intéressent l'Ouest.

Programmes nationaux

Contexte et historique

DEO est chargé d'appliquer, dans l'Ouest canadien, au nom du gouvernement fédéral, les programmes nationaux de développement économique. Ces programmes sont conçus pour atténuer l'incidence économique sur les collectivités touchées par les fermetures ou les réductions d'installations fédérales, par les catastrophes naturelles ou par les changements apportés aux politiques et programmes fédéraux. DEO s'applique aussi à renouveler les infrastructures communautaires grâce au Programme Infrastructures Canada[22].

Durant l'exercice 2000-2001, le Ministère a appliqué trois programmes nationaux. Le Fonds d'adaptation communautaire de Whiteshell a été établi par DEO pour aider la collectivité de Pinawa, au Manitoba, dans son travail de réadaptation à la suite de la fermeture prévue du laboratoire nucléaire d'Énergie atomique du Canada, à Pinawa en 2001.

En Colombie-Britannique, DEO aide les collectivités côtières de pêcheurs dans leur adaptation économique. Les programmes d'adaptation de la pêche du saumon du Pacifique (notamment l'Initiative d'adaptation économique des collectivités (IAEC), le Fonds d'investissement du Fonds spécial des pêches, le Programme des initiatives côtières et le Programme de prêts pour la pêche récréative du saumon) ont été établis en tant que réponse fédérale à la sévère contraction de l'industrie de la pêche du saumon. Les programmes avaient pour objet d'encourager et de favoriser le développement et la diversification durable et à long terme de l'économie. Plus précisément, des prêts remboursables et non remboursables ont été consentis pour des projets entrepris dans des collectivités autochtones et non autochtones tributaires de la pêche, afin de répondre à des priorités et à des besoins au niveau local et d'offrir des opportunités qui soutiennent le passage vers d'autres activités économiques.

Le gouvernement fédéral a aussi versé 2,65 milliards de dollars pour l'amélioration des infrastructures provinciales et municipales au Canada, l'accent étant mis au départ sur les infrastructures vertes[23]. Les modalités du Programme Infrastructures Canada ont été élaborées par le Secrétariat du Conseil du Trésor, et des crédits sont reçus pour l'application du programme. DEO est l'organisme fédéral chargé d'appliquer le programme dans l'Ouest. En 2000-2001, DEO a consulté les autres gouvernements et a conclu des ententes pluriannuelles avec les gouvernements provinciaux de l'Ouest canadien afin d'améliorer les infrastructures municipales des villes et des collectivités rurales. Comme le programme a été lancé durant l'exercice 2000-2001, seul un projet a été approuvé durant cet exercice – le projet « Améliorations hydrauliques du canal de crue de la rivière Rouge », approuvé à un coût dépassant légèrement 1,5 million de

---

[22] On trouvera des renseignements plus détaillés sur le Programme Infrastructures Canada dans l'Ouest canadien à http://www.wd.gc.ca/fra/ced/infrastructure/default.htm

[23] Les infrastructures vertes incluent les projets liés aux systèmes d'approvisionnement en eau et d'épuration des eaux usées, à la gestion et au recyclage des déchets solides et aux dépenses d'équipement destinées à améliorer l'efficacité énergétique des édifices et installations appartenant aux administrations locales.

dollars, somme qui sera assumée en parts égales par le Canada et le Manitoba. Durant la même période, l'application du programme antérieur des travaux d'infrastructure s'est poursuivie.

Ressources

Le Fonds d'adaptation communautaire de Whiteshell est en partie appliqué depuis la Société d'aide au développement des collectivités de Winnipeg River Brokenhead, avec le soutien de quelques employés du bureau régional de DEO à Winnipeg.

Le Programme d'adaptation de la pêche du saumon du Pacifique a utilisé les crédits comme il suit :

- Fonds d'investissement du Fonds spécial des pêches 11 M $
- IAEC 25 M $
- Programmes des initiatives côtières 850 000 $
- Programme de prêts pour la pêche récréative du saumon 7 M $

L'application du volet de la diversification économique des programmes de transition des pêche du Pacifique a été déléguée aux Sociétés d'aide au développement des collectivités côtières, DEO – C.-B. exerçant un rôle d'impulsion et de surveillance, mais la gestion du Programme d'adaptation et de restructuration des pêches du Pacifique (ARPP) est assurée par un partenariat entre DEO, Développement des ressources humaines Canada, le ministère des Pêches et des Océans et le ministère des Affaires indiennes et du Nord.

DEO a affecté des employés à l'administration du Programme Infrastructures Canada dans chacune des provinces de l'Ouest, puisque des gestionnaires et des préposés à l'application des programmes assurent l'administration et la liaison avec leurs homologues provinciaux. Comme le programme renouvelé a été lancé au cours du présent exercice, seule une partie des crédits alloués a été employée.

Résultats obtenus

Résultats	Mesures	Retombées
Création d'emplois et renouvellement des infrastructures	• Nombre d'emplois créés	• La création d'emplois n'est pas un objectif du nouveau programme d'infrastructures. Les emplois créés grâce au programme antérieur ont été reportés au présent exercice et ont été signalés dans des rapports antérieurs sur le rendement.
	• Dépenses totales mobilisées pour les infrastructures	• Programme Infrastructures Canada : un total de 800 logements seront protégés; digue annulaire achevée autour de la collectivité de Grande

		Pointe (140 habitations protégées); réduction de 10 pouces du niveau des eaux de crue par rapport aux conditions de 1997. • Programme d'infrastructures : des crédits de 231 233 $ de DEO ont permis de mobiliser une somme égale auprès du Manitoba.
Adaptation économique des collectivités touchées par la fermeture / réduction d'installations fédérales (par exemple les fermetures de bases ou de l'exploitation commerciale des laboratoires Whiteshell), la modification des politiques fédérales (par exemple la revitalisation de la pêche du saumon du Pacifique) et les catastrophes naturelles (par exemple les inondations de la vallée de la rivière Rouge.)	• Incidence économique d'initiatives parrainées par DEO, notamment les emplois qui sont créés / préservés.	• 57 emplois directs[24] et 65 emplois indirects ont été créés, et 4 nouvelles entreprises ont été établies dans le Programme d'adaptation de Whiteshell. • 958 emplois ont été créés / maintenus en C.-B. grâce aux programmes d'adaptation de la pêche. • 754 333 $ en crédits de DEO pour 7 projets ont permis de mobiliser 738 602 $ auprès d'autres sources dans le Programme d'adaptation de Whiteshell.
	• Préservation des infrastructures économiques communautaires essentielles telles que les hôpitaux, les centres communautaires et les installations aéroportuaires.	• La contribution de 12 685 717 $ de DEO en subventions et contributions a permis de mobiliser 32 124 777 $ auprès d'autres sources pour l'adaptation du secteur de la pêche du saumon de la C.-B. Les principaux équipements communautaires qui ont été subventionnés sont les suivants : réfection d'installations portuaires, centres communautaires et installations touristiques communautaires.
	• Satisfaction des acteurs économiques / organismes partenaires	• Une évaluation du Programme d'adaptation de la pêche du saumon du

[24] Les emplois directs sont créés à l'emplacement du projet, ou par le promoteur; les emplois indirects sont des emplois induits, par exemple les fournisseurs de biens et services.

		Pacifique sera complétée vers la fin de 2001. L'évaluation comprendra des études de cas portant sur six des collectivités les plus touchées par le déclin de cette industrie.
Application efficace de programmes nationaux conduisant à l'approbation ou à la modification rapide de projets ou d'accords, ainsi qu'à l'observation des conditions des ententes.	• Frais généraux administratifs en pourcentage des coûts totaux du programme	• Le Programme d'adaptation de la pêche du saumon du Pacifique a été géré dans le respect des ressources essentielles de DEO. • Le Programme d'adaptation communautaire de Whiteshell et le Programme d'adaptation de la pêche du saumon du Pacifique ont été gérés dans le respect des ressources essentielles de DEO.
	• Temps de cycle pour l'approbation des projets	• DEO s'efforce avec ses partenaires de minimiser le temps d'approbation tout en maintenant des normes élevées de diligence raisonnable. • Dans le nouveau Programme Infrastructures Canada, des comités de gestion fédéraux-provinciaux ont été établis, des secrétariats fédéraux-provinciaux ont été constitués pour coordonner l'application des programmes, des critères ont été élaborés, des contrats ont été préparés et des procédures administratives internes ont été élaborées. • Le temps de cycle pour l'approbation des projets dans le Programme d'adaptation de la pêche du saumon du Pacifique est variable, mais il est en moyenne d'un mois.
	• Satisfaction des clients / partenaires / intervenants	• Une évaluation du Programme d'adaptation de

		la pêche du saumon du Pacifique sera effectuée d'ici à la fin de 2001.
Engagement / décaissement complet des fonds disponibles	• Financement total engagé / décaissé	• Les fonds budgétisés pour les trois programmes sont décaissés ou réaffectés aux exercices futurs ou à d'autres activités de DEO. • La contribution de 6 302 100 $ de DEO a généré une somme additionnelle de 28 202 053 $ en contributions d'autres sources pour la coordination et la prestation de services de développement des petites entreprises dans le Programme d'adaptation des pêches côtières de la C.-B.
Fonds fédéraux mobilisés	• Fonds totaux mobilisés	• Les contributions de 19 973 383 $ de DEO pour les trois programmes nationaux ont généré une somme additionnelle de 61 296 665 $ en crédits d'autres sources.

Leçons apprises

Le programme IAEC est un excellent exemple de l'approche de partenariat. Il est financé par l'entremise du programme ARPP (Pêches et Océans), les fonds sont gérés par DEO-C.-B., le programme est appliqué par le Fonds spécial des pêches (un regroupement des 13 Sociétés d'aide au développement des collectivités côtières) et les décisions ont été prises par un comité directeur composé des maires des collectivités côtières, de représentants des SADC, des Premières nations, de la province (Renouvellement des pêches, ministère des Services aux collectivités, aux Autochtones et aux femmes) et de représentants des ministères fédéraux concernés par le programme ARPP (DEO, Développement des ressources humaines Canada, ministère des Affaires indiennes et du Nord et ministère des Pêches et des Océans). Cette approche a mis la prise des décisions dans les mains de ceux qui sont les plus proches des collectivités, à savoir les personnes touchées par le ralentissement de l'industrie des pêches et les spécialistes du développement des entreprises et de la gestion des prêts.

Le nouveau Programme Infrastructures Canada a été conçu en vue d'offrir des avantages durables et à long terme aux Canadiens, en mettant l'accent sur la qualité de l'environnement, sur le soutien de la croissance économique à long terme, sur

l'amélioration des infrastructures communautaires et sur les nouvelles approches dans la construction des infrastructures du XXI^{e} siècle.

Programmes hérités

Contexte et historique

De 1987 à 1995, DEO appliquait le Programme de diversification de l'économie de l'Ouest aux entreprises de l'Ouest canadien. Le programme offrait des contributions remboursables aux entreprises qui développaient de nouveaux produits, de nouveaux marchés ou de nouvelles technologies ou qui offraient un potentiel de substitution des importations. Les clients et partenaires partageaient le risque en injectant des fonds propres dans ces projets.

Ressources

DEO cherche à maximiser le remboursement des contributions remboursables antérieures, en poursuivant chaque compte d'une manière économique, pour s'assurer que les engagements existants sont payés conformément aux conditions des accords et pour garantir la conformité à la politique du gouvernement du Canada en matière de comptes débiteurs.

Dans l'exécution de ses activités de recouvrement, le Ministère applique une démarche qui consiste à travailler avec les entreprises pour que celles-ci adaptent leurs plans de remboursement aux fluctuations des affaires et à faire en sorte que, avec de bonnes pratiques d'affaires, les entreprises aient de bonnes chances de survivre et de contribuer à la croissance économique de l'Ouest canadien.

La mesure du rendement, indiquée dans le tableau des résultats ci-dessous, est la valeur des contributions remboursées, y compris les recettes et intérêts connexes. En 2000-2001, DEO a recueilli 26,7 millions de dollars de son portefeuille des Programmes hérités, soit 6,7 millions de dollars de plus que prévu.

Les revenus provenant des contributions remboursables devraient graduellement diminuer, suite à l'abandon par le Ministère en 1995 de l'octroi de nouvelles contributions remboursables,.

Résultats obtenus

Résultats	Mesures	Retombées
Contributions remboursables remboursées conformément aux conditions des contrats.	• Recueillir 20 millions de dollars en conformité avec les conditions des accords de contribution remboursable.	• Recouvrement de 26,7 millions de dollars.

Section IV : Appendices

APPENDICE I
Tableaux financiers

Aperçu des résultats financiers

Les dépenses prévues pour l'exercice 2000-2001 étaient de 238,7 millions de dollars, soit 20,3 millions de dollars de plus que les autorisations de fin d'exercice du Ministère. Les autorisations ont été plus faibles que le niveau prévu, en raison principalement du report de l'autorisation de contribution à des exercices ultérieurs pour les Ententes de partenariats pour le développement économique de l'Ouest (25,4 millions $). Les dépenses réelles ont été de 214 millions de dollars, soit 2 p. 100 de moins que les autorisations ministérielles de 218,3 millions de dollars, en raison de ce qui suit : retards des projets de construction dans le nouveau programme Infrastructures Canada (1,7 million $) et le Programme des travaux d'infrastructure du Canada (0,6 million $), et en raison du report de ressources de fonctionnement (1,8 million $) à l'exercice 2001-2002.

Le tableau suivant résume les crédits totaux et dépenses totales de DEO en 2000-2001.

Diversification de l'économie de l'Ouest (en millions $)	
Dépenses prévues	**238,7 $**
Autorisations totales	*218,3 $*
Dépenses réelles	214,0 $

Tableaux financiers sommaires

Les tableaux financiers suivants indiquent les ressources dont disposait le Ministère en 2000-2001 et la manière dont ces ressources ont été employées, ainsi que les recettes générées par le Ministère. Les tableaux donnent aussi une information historique comparative pour les deux exercices antérieurs. Prière de noter que DEO a communiqué les tableaux suivants :

Tableau 1 – Sommaire des crédits votés
Tableau 2 – Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
Tableau 3 – Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
Tableau 4 – Recettes
Tableau 5 – Paiements réglementaires
Tableau 6 – Paiements de transferts
Tableau 7 – Passif éventuel

Tableau 1 – Sommaire des crédits votés

Besoins financiers, par autorisation (en millions $)				
Crédit		**Dépenses prévues**	**2000-2001 Autorisations Totales**	**Dépenses réelles**
	Diversification de l'économie de l'Ouest			
115	Dépenses de fonctionnement	36,8	44,0	**42,0**
120	Subventions et contributions	177,8	144,7	**142,4**
(S)	Passif au titre de la *Loi sur les prêts aux petites entreprises*	18,0	23,5	**23,5**
(S)	Passif au titre de la *Loi sur le financement des petites entreprises du Canada*	2,0	1,5	**1,5**
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	4,1	4,6	**4,6**
	Total pour le Ministère	**238,7**	**218,3**	**214,0**

Tableau 2 – Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues et dépenses réelles du Ministère			
	2000-2001		
Secteurs d'activité	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
ETP	344	344	342
Dépenses de fonctionnement	40,9	48,6	46,6
Dépenses de capital	--	--	--
Subventions et contributions	197,8	169,7	167,4
Dépenses brutes totales	**238,7**	**218,3**	**214,0**
Moins :	--	--	--
Recettes non versées au Trésor			
Dépenses nettes totales	**238,7**	**218,3**	**214,0**
Autres recettes et dépenses			
Recettes versées au Trésor	(53,0)	(53,0)	(55,4)
Coût des services fournis par d'autres ministères	3,6	3,6	3,6
Coût net du Programme	**189,3**	**168,9**	**162,2**

Tableau 3 – Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles du Ministère (en millions $)					
			2000-2001		
Secteurs d'activité	**Dépenses réelles 1998-1999**	**Dépenses réelles 1999-2000**	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Diversification de l'économie de l'Ouest	267,3	215,2	238,7	218,3	**214,0**
Total	**267,3**	**215,2**	**238,7**	**218,3**	**214,0**

Tableau 4 – Recettes

Recettes non versées au Trésor (en millions $)					
			2000-2001		
Secteurs d'activité	**Dépenses réelles 1998-1999**	**Dépenses réelles 1999-2000**	**Recettes prévues**	**Autorisations totales**	**Recettes réelles**
Diversification de l'économie de l'Ouest	--	--	--	--	--
Recettes totales non versées au Trésor	–	–	–	–	–
Recettes versées au Trésor (en millions $)					
Secteurs d'activité	**Dépenses réelles 1998-1999**	**Dépenses réelles 1999-2000**	**Recettes prévues**	**Autorisations totales**	**Recettes réelles**
Diversification de l'économie de l'Ouest	69,8	58,0	53,0	53,0	55.4
Recettes totales versées au Trésor	**69,8**	**58,0**	**53,0**	**53,0**	**55,4**

*Les recettes de 55,4 millions de dollars versées au Trésor comprennent les principaux éléments suivants : 26,7 M $ au titre du recouvrement de contributions remboursables y compris les intérêts; 25,4 M $ en frais de services au titre de la *Loi sur les prêts aux petites entreprises* et de la *Loi sur le financement des petites entreprises du Canada*; et 0,9 M $ au titre du remboursement de contributions.

Tableau 5 – Paiements réglementaires

Paiements réglementaires (en millions $)					
			2000-2001		
Secteurs d'activité	**Paiements réels 1998-1999**	**Paiements réels 1999-2000**	**Paiements prévus**	**Autorisations totales**	**Paiements réels**
Passif au titre de la *Loi sur les prêts aux petites entreprises*	24,4	26,3	18,0	23,5	**23,5**
Passif au titre de la *Loi sur le financement des petites entreprises du Canada**	--	0,0	2,0	1,5	**1,5**
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	4,5	4,4	4,1	4,6	**4,6**
Total des paiements réglementaires	**28,9**	**30,7**	**24,1**	**29,6**	**29,6**

*Une somme de 30 670 $ a été prévue, autorisée et dépensée en vertu de ce programme en 1999-2000.

Tableau 6 – Paiements de transfert

Paiements de transfert (en millions $)					
Secteurs d'activité			2000-2001		
Diversification de l'économie de l'Ouest	**Paiements réels 1998-1999**	**Paiements réels 1999-2000**	**Paiements prévus**	**Autorisations totales**	**Paiements réels**
SUBVENTIONS					
Subventions	0,0	0,0	5,0	0,0	**0,0**
Subventions totales	**0,0**	**0,0**	**5,0**	**0,0**	**0,0**
CONTRIBUTIONS					
Programme de diversification de l'économie de l'Ouest	110,7	101,7	159,0	123,9	**123,9**
Programme des travaux d'infrastructure du Canada	89,0	18,3	7,8	6,4	**5,8**
Programme Infrastructures Canada	--	--	--	2,0	**0,3**
Programme des fonds d'emprunt	5,2	1,3	6,0	6,0	**6,0**
Programme de protection contre les crues de la rivière Rouge	--	24,0	--	6,4	**6,4**
(S) Passif au titre de la *Loi sur les prêts aux petites entreprises*	24,4	26,3	18,0	23,5	**23,5**
(S) Passif au titre de la *Loi sur le financement des petites entreprises du Canada* *	--	0,0	2,0	1,5	**1,5**
Total des contributions	**229,3**	**171,6**	**192,8**	**169,7**	**167,4**
Total des paiements de transfert	**229,3**	**171,6**	**197,8**	**169,7**	**167,4**

*Une somme de 30 670 $ a été prévue, autorisée et dépensée en vertu de ce programme en 1999-2000.

Note : L'arrondissement fait que certains totaux pourraient fluctuer.

Tableau 7 – Passif éventuel

Passif éventuel (en millions de dollars)			
Liste des éléments de passif éventuel	**Montant du passif éventuel**		
	31 mars 1999	**31 mars 2000**	**Actuel *, au 31 mars 2001**
Litiges en cours et litiges possibles	1,0	1,0	0,0
Total	1,0	1,0	**0,0**

* Le passif éventuel antérieur de 1,0 million de dollars est tombé à environ 60 000 $ à la fin de l'exercice 2000-2001.

APPENDICE II
Stratégie de développement durable

Contexte et historique

La première série de stratégies de développement durable (SDD) a été déposée en décembre 1997 et a été en vigueur pendant une période de trois ans. Durant la première moitié de la période courante de déclaration (1er avril 2000 au 31 mars 2001), une évaluation de la SDD de 1997 a été effectuée, et les résultats ont servi au développement de la SDD mise à jour de DEO. La deuxième série de stratégies de développement durable a été déposée au Parlement le 14 février 2001. Une description complète de l'évaluation de notre SDD de 1997, et une version électronique de notre SDD de 2000 peuvent être obtenues sur notre site Web à :
http://www.wd.gc.ca/fra/rpts/strategies/sd_plan/sd2000/default.htm

En consultation avec les employés et les intervenants, les trois objectifs suivants, à savoir les objectifs fondamentaux, les indicateurs de rendement et les cibles, ont été développés. Le travail a commencé sur les engagements de la SDD avant même le dépôt officiel de la stratégie en février 2001.

But 1 : Faciliter l'intégration du développement durable dans les pratiques commerciales des PME de l'Ouest canadien, par l'entremise de nos partenaires du réseau.		
Objectif 1.1 : Donner à nos partenaires du réseau et aux PME de l'Ouest une information sur l'application pratique du développement durable.	Indicateur de rendement 1.1.1 : # et % des membres du RSEOC qui ont accès à la trousse d'information de DEO sur le développement durable.	Cible 1.1.1 : 100 % d'ici au 31 mars 2002
	Indicateur de rendement 1.1.2 : # d'utilisateurs qui ont accès à la trousse d'information de DEO sur le développement durable.	Cible 1.1.2 : Augmentation au 31 mars 2004
	Indicateur de rendement 1.1.3 : # et % de membres du RSEOC qui utilisent la trousse d'information sur le développement durable dans la prestation de leurs services.	Cible 1.1.3 : 25 % des membres du RSEOC d'ici au 31 mars 2003.
But 2 : Intégrer le développement durable dans les programmes, les services et les activités que nous appliquons directement ou en partenariat.		
Objectif 2.1 : Soutenir les projets qui favorisent les principes, pratiques et techniques du développement durable, directement ou en partenariat avec d'autres.	Indicateur de rendement 2.1.1 : # de projets qui soutiennent le développement durable et la valeur monétaire des crédits approuvés de DEO.	Cible 2.1.1 : Augmentation annuelle au 31 mars 2004
Objectif 2.2 : Appliquer le processus d'évaluation environnementale stratégique (EES) pour tous les nouveaux programmes et nouvelles politiques..	Indicateur de rendement 2.2.1 : % de nouveaux programmes évalués en vertu du processus EES.	Cible 2.2.1 : 100 % d'ici au 31 mars 2003
But 3 : Favoriser une culture du développement durable au sein de DEO.		
Objectif 3.1 : Sensibiliser les employés à la	Indicateur de rendement 3.1.1 : # et % d'employés qui reçoivent une trousse	Cible 3.1.1 : 80 % des employés

SDD ainsi qu'aux objectifs et aux cibles.	d'orientation sur le développement durable.	d'ici au 31 mars 2003
Objectif 3.2 : Communiquer régulièrement aux employés les progrès accomplis dans la SDD de DEO.	Indicateur de rendement 3.2.1 : # de meilleures pratiques et d'études de cas portant sur le développement durable.	Cible 3.2.1 : Accroissement du niveau, mesuré annuellement
Objectif 3.3 : Démontrer et encourager les 3R (réduire, réutiliser, recycler) et appliquer les programmes de recyclage dans les installations de DEO.	Indicateur de rendement 3.3.1 : Nombre et genre d'initiatives 3R appliquées dans les installations de DEO.	Cible 3.3.1 : Accroissement du niveau, mesuré annuellement
Objectif 3.4 : Augmenter les achats écologiques au sein de DEO.	Indicateur de rendement 3.4.1 : # de gens exerçant des responsabilités d'achat qui ont reçu une formation aux achats écologiques.	Cible 3.4.1 : 90 % d'ici au 31 mars 2002
	Indicateur de rendement 3.4.2 : # d'accords qui renferment des spécifications écologiques.	Cible 3.4.2 : Accroissement du niveau, mesuré annuellement
Objectif 3.5 Accroître la conservation de l'énergie dans les installations de DEO	Indicateur de rendement 3.5.1 : % de tous les nouveaux équipements de bureau achetés ou loués qui sont des modèles écologiquement rationnels.	Cible 3.5.1 : 80 % d'ici au 31 mars 2002

Cibles et progrès

Aucune cible n'a été fixée pour l'exercice se terminant le 31 mars 2001, étant donné que la stratégie mise à jour n'avait été déposée qu'un mois auparavant. Le travail a débuté cependant dès janvier 2000 sur un programme d'apprentissage du développement durable à l'intention des employés du Ministère, et à l'intention de ceux de nos partenaires du réseau : les Sociétés d'aide au développement des collectivités; l'Initiative pour les femmes entrepreneurs; le Centre de service aux entreprises du Canada et les Organisations francophones à vocation économique. La trousse de formation qui en a résulté sera appliquée en septembre 2001.

Mesures correctives

L'une des « leçons apprises » durant l'évaluation de notre dernière Stratégie de développement durable était l'importance d'assurer le suivi des cibles et de faire rapport sur les mesures, régulièrement et en temps voulu. Le Ministère élabore un système de gestion environnementale (SGE) et a établi un poste pour un coordonnateur de la gestion environnementale.

Le Ministère a aussi commencé un travail de mise à niveau de sa base de données du projet pour pouvoir saisir les aspects intéressant l'économie, l'environnement et le domaine social et faciliter ainsi les futurs rapports sur la SDD.

APPENDICE III
Initiative pour l'amélioration des services

Contexte et historique

Pour garantir une prestation de services axée sur le citoyen, une initiative d'amélioration des services (AS) qui, pour les cinq prochaines années, établit une cible d'au moins 10 p. 100 dans l'amélioration du niveau de satisfaction du public pour ce qui est de la prestation des services gouvernementaux.

Enquête sur la satisfaction des clients

En marge de cette initiative axée sur le citoyen, DEO a entrepris en 2000-2001 une enquête par téléphone sur la satisfaction des clients, afin de déterminer les données de base et les priorités pour une amélioration. L'enquête a été entreprise à l'aide de la méthode dite Outil de mesures communes (OMC) et comprenait des questions sur le Gouvernement en direct ainsi que sur l'amélioration des services afin d'obtenir des renseignements pour ces deux initiatives. Les questions initiales OMC étaient conçues pour une enquête écrite. Afin de commencer rapidement, DEO a décidé d'adapter ces questions pour une enquête par téléphone. Les priorités futures comprendront l'examen de diverses méthodes pour mesurer la satisfaction des clients.

Le taux de satisfaction de 77 p. 100 est une amélioration marquée si l'on considère le taux de 58 p. 100 enregistré durant la dernière enquête de la fin de 1998. Il fixe aussi une norme ambitieuse sur la base de laquelle le taux de satisfaction pourrait connaître l'augmentation souhaitée de 10 p. 100. Pour en savoir plus sur l'Enquête sur la satisfaction des clients, prière de se référer à l'appendice V.

Mise en œuvre de l'initiative AS

Un comité directeur AS de DEO composé de cadres supérieurs fonctionnels a été constitué à la fin de 2000 pour gérer les activités AS de DEO et donner une orientation sur l'élaboration du plan AS, et un coordonnateur ministériel a été désigné.

En 2001-2002, DEO fera porter son attention sur une mesure améliorée de la satisfaction des clients et sur les moyens à prendre pour améliorer les résultats.

APPENDICE IV
Enquête de 2001 sur la satisfaction des clients de DEO

Dans notre dernier rapport sur le rendement, DEO mentionnait que la qualité du service et la satisfaction des clients étaient d'importantes considérations organisationnelles. Afin de documenter les niveaux actuels de la satisfaction des clients et de comparer les résultats avec une enquête effectuée en 1998, on a procédé en mars 2001 à une enquête de grande échelle.

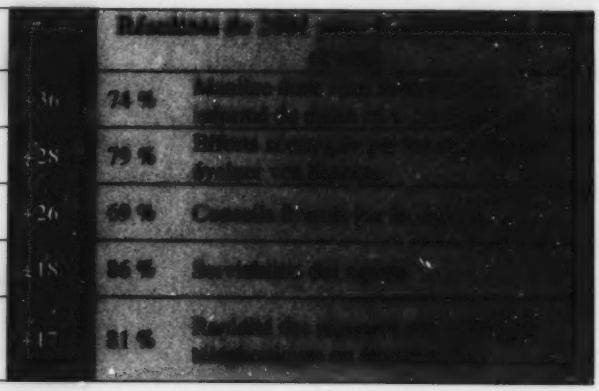
Un questionnaire par téléphone a été élaboré à l'aide du modèle de l'Outil de mesures communes[25], la norme *de facto* employée pour les ministères et organismes fédéraux. Les clients de DEO ont été priés d'évaluer le Ministère tant pour la satisfaction et l'importance dans les domaines de la sensibilité aux besoins, de la fiabilité du service, de l'accès aux services, de la communication et de la satisfaction générale.

[illegible] de clients donnant la note 4 (satisfaits) et la note 5 (très satisfaits)	Tous les clients
Sensibilité aux besoins	75 %
Fiabilité du service	75 %
Accès aux services	80 %
Communications	79 %
Satisfaction générale quant au contact le plus récent	77 %
Serviabilité des agents	87 %
Courtoisie des agents	95 %
Connaissances commerciales des agents	77 %
Rapidité des réponses aux messages téléphoniques ou électroniques	81 %
Clarté des renseignements fournis	90 %
% des clients qui recommanderaient les services de DEO sans réserve	64 %

Les trois quarts (77 %) des participants à l'enquête ont indiqué que, dans l'ensemble, ils étaient « satisfaits » ou « très satisfaits » de leur plus récent contact avec DEO. Près des deux tiers (64 %) de tous les clients recommanderaient sans réserve les services de DEO.

La satisfaction globale constitue une amélioration notable par rapport aux résultats de 1998, puisque cette année-là 58 p. 100 des clients étaient satisfaits ou très satisfaits. L'enquête récente a montré des améliorations dans plusieurs des domaines.

Résultats de 1998 pour la satisfaction des clients	
Vous avez été tenu informé de l'état de votre demande	38 %
Le personnel s'est efforcé d'évaluer vos besoins	51 %
On vous a orienté dans les démarches à effectuer	43 %
Serviabilité de la personne qui s'est occupée de votre demande	68 %
Réponse rapide à vos appels téléphoniques ou à vos demandes faites par Internet	64 %



[25] Visiter http://www.tbs-sct.gc.ca/SI-SI/sii-ias/tools/index_e.shtml, pour plus de renseignements sur l'Outil de mesures communes, fourni par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

APPENDICE IV
Enquête de 2001 sur la satisfaction des clients de DEO

Dans notre dernier rapport sur le rendement, DEO mentionnait que la qualité du service et la satisfaction des clients étaient d'importantes considérations organisationnelles. Afin de documenter les niveaux actuels de la satisfaction des clients et de comparer les résultats avec une enquête effectuée en 1998, on a procédé en mars 2001 à une enquête de grande échelle.

Un questionnaire par téléphone a été élaboré à l'aide du modèle de l'Outil de mesures communes[25], la norme *de facto* employée pour les ministères et organismes fédéraux. Les clients de DEO ont été priés d'évaluer le Ministère tant pour la satisfaction et l'importance dans les domaines de la sensibilité aux besoins, de la fiabilité du service, de l'accès aux services, de la communication et de la satisfaction générale.

% de clients donnant la note 4 (satisfaits) et la note 5 (très satisfaits)	Tous les clients
Sensibilité aux besoins	75 %
Fiabilité du service	75 %
Accès aux services	80 %
Communications	79 %
Satisfaction générale quant au contact le plus récent	77 %
Serviabilité des agents	87 %
Courtoisie des agents	95 %
Connaissances commerciales des agents	77 %
Rapidité des réponses aux messages téléphoniques ou électroniques	81 %
Clarté des renseignements fournis	90 %
% des clients qui recommanderaient les services de DEO sans réserve	64 %

Les trois quarts (77 %) des participants à l'enquête ont indiqué que, dans l'ensemble, ils étaient « satisfaits » ou « très satisfaits » de leur plus récent contact avec DEO. Près des deux tiers (64 %) de tous les clients recommanderaient sans réserve les services de DEO.

La satisfaction globale constitue une amélioration notable par rapport aux résultats de 1998, puisque cette année-là 58 p. 100 des clients étaient satisfaits ou très satisfaits. L'enquête récente a montré des améliorations dans plusieurs des domaines.

Résultats de 1998 pour la satisfaction des clients		Changement	Résultats de 2001 pour la satisfaction des clients	
Vous avez été tenu informé de l'état de votre demande	38 %	+36	74 %	Manière dont vous avez été tenu informé du statut de votre demande
Le personnel s'est efforcé d'évaluer vos besoins	51 %	+28	79 %	Efforts accomplis par les agents pour évaluer vos besoins.
On vous a orienté dans les démarches à effectuer	43 %	+26	69 %	Conseils fournis par les agents
Serviabilité de la personne qui s'est occupée de votre demande	68 %	+18	86 %	Serviabilité des agents
Réponse rapide à vos appels téléphoniques ou à vos demandes faites par Internet	64 %	+17	81 %	Rapidité des réponses aux messages téléphoniques ou électroniques

[25] Visiter http://www.tbs-sct.gc.ca/SI-SI/sii-ias/tools/index_e.shtml, pour plus de renseignements sur l'Outil de mesures communes, fourni par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Connaissances commerciales de la personne qui s'est occupée de votre demande	55 %	+17	72 %	**Connaissances commerciales des agents**
Personnel compétent et bien formé	64 %	+15	79 %	**Compétence des agents**
Personnel facile à atteindre	63 %	+15	78 %	**Agents faciles à atteindre**

Connaissances commerciales de la personne qui s'est occupée de votre demande	55 %	[redacted]
Personnel compétent et bien formé	64 %	[redacted]
Personnel facile à atteindre	63 %	[redacted]

+10

APPENDICE V
Résultats collectifs

Ministère relativement modeste investi d'un large mandat, DEO collabore étroitement avec une grande variété de ministères fédéraux, de gouvernements provinciaux, d'administrations municipales, d'organismes communautaires et autres. Par exemple, DEO s'associe aux gouvernements provinciaux pour investir dans le développement économique par l'entremise des Ententes de partenariat pour le développement économique de l'Ouest (EPDEO). Le sous-ministre de DEO préside un forum de sous-ministres provinciaux de l'Ouest chargé du développement économique, afin de partager l'information et d'explorer les possibilités de mesures collectives sur un éventail de questions intéressant l'Ouest. Ce forum est appuyé par le groupe de coordination des politiques des SMA de l'Ouest.

DEO participe aussi au Forum des hauts fonctionnaires sur l'innovation, en même temps que des membres des quatre provinces de l'Ouest et de deux autres ministères fédéraux. La participation aux conseils fédéraux régionaux est également une priorité pour DEO; deux de nos SMA président des conseils fédéraux en Saskatchewan et au Manitoba. La stratégie de DEO pour son programme de développement des entreprises et de l'esprit d'entreprise dépend énormément des mesures collectives prises avec des organisations à but non lucratif, par exemple les Sociétés d'aide au développement des collectivités et les Initiatives pour les femmes entrepreneurs, ainsi que de la coopération fédérale-provinciale par l'entremise des Centres de services aux entreprises du Canada.

APPENDICE VI
Gouvernement en direct

Qu'est-ce que le Gouvernement en direct?	Quelles sont les exigences du « Volet 1 »?
Le Gouvernement en direct (GED) est le plan établi par le gouvernement du Canada pour qu'il devienne le gouvernement le plus branché au monde électroniquement avec ses citoyens d'ici à 2004, les Canadiens étant en mesure d'accéder à l'information fédérale et aux services fédéraux en ligne à l'heure et à l'endroit de leur choix.	**D'ici à la fin de 2000, les citoyens peuvent espérer ce qui suit :** • **Information sur les principaux programmes et services offerts en ligne. Beaucoup d'entre eux sont déjà en ligne et accessibles à l'adresse suivante : www.canada.gc.ca.** • **Formules d'utilisation courante pour télécharger et imprimer.** • **Possibilité de communiquer avec les ministères par l'entremise du site du Canada.** • **Le site du Canada sera réaménagé et réorganisé en fonction des besoins et des intérêts des citoyens. Les citoyens auront la possibilité de personnaliser le contenu de la passerelle du gouvernement du Canada de la manière qui leur paraît logique.** • **Un cadre technologique et directif sera établi afin de protéger la sécurité et la vie privée des Canadiens lorsqu'ils traiteront avec l'administration par la voie électronique.**

L'Initiative Gouvernement en direct (GED)[26] du gouvernement du Canada est fondée sur un engagement pris dans le discours du Trône de 1999, qui visait à offrir aux citoyens et aux entreprises un accès rapide, commode et uniforme aux services et programmes.
L'initiative comprend trois niveaux :

- Volet un (d'ici à décembre 2000) : L'information concernant tous les programmes, et les formulaires couramment employés, seront accessibles en ligne.
- Volet deux (d'ici à décembre 2004) : Tous les services des ministères accessibles en ligne seront organisés en fonction des besoins des citoyens; les demandes et les opérations financières seront traitées en ligne en temps réel et d'une manière sécuritaire.
- Volet trois (au cours des prochaines années) : prestation conjointe de services avec les autres niveaux de gouvernement, les entreprises, les organismes bénévoles et les partenaires internationaux, le cas échéant.

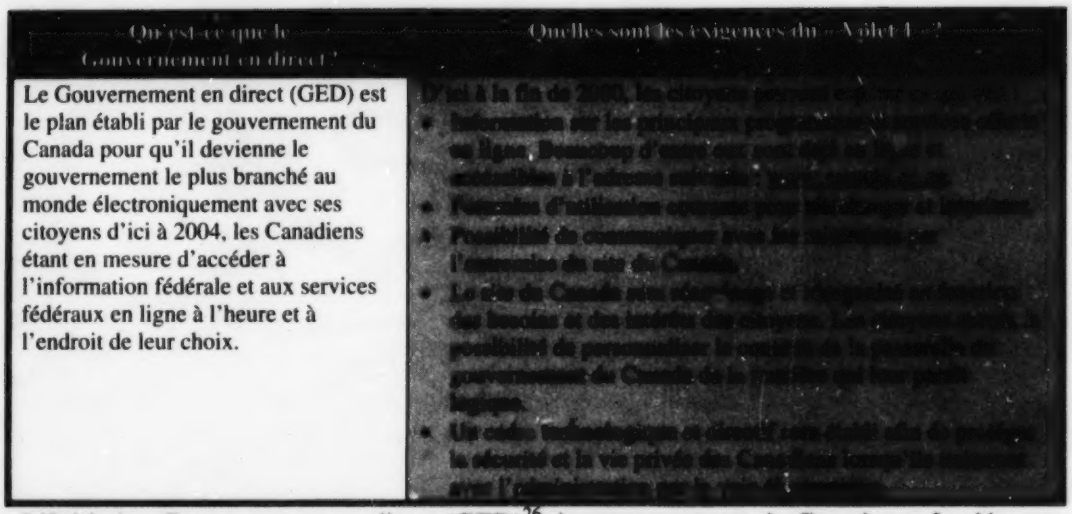
DEO établit les relations nécessaires pour maximiser l'efficacité de cette technologie en constante évolution, afin d'améliorer les services aux Canadiens. Un cadre supérieur a été nommé pour diriger le projet. Un comité directeur composé de représentants de tous les secteurs du Ministère fixe les priorités du GED au sein de DEO, et un bureau de gestion de projet a été établi.

DEO consulte en ce moment ses employés et les membres du Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien pour définir la transformation commerciale requise, le processus final à construire, les partenariats à établir, les compétences requises pour une prestation en ligne des produits et services, et, au besoin, un plan de mise à niveau des compétences ou de recrutement d'employés détenant ces compétences.

---

[26] Pour plus de renseignements sur cette initiative, consulter http://www.gol-ged.gc.ca/index_e.asp

APPENDICE VI
Gouvernement en direct



L'Initiative Gouvernement en direct (GED)[26] du gouvernement du Canada est fondée sur un engagement pris dans le discours du Trône de 1999, qui visait à offrir aux citoyens et aux entreprises un accès rapide, commode et uniforme aux services et programmes.
L'initiative comprend trois niveaux :

- Volet un (d'ici à décembre 2000) : L'information concernant tous les programmes, et les formulaires couramment employés, seront accessibles en ligne.
- Volet deux (d'ici à décembre 2004) : Tous les services des ministères accessibles en ligne seront organisés en fonction des besoins des citoyens; les demandes et les opérations financières seront traitées en ligne en temps réel et d'une manière sécuritaire.
- Volet trois (au cours des prochaines années) : prestation conjointe de services avec les autres niveaux de gouvernement, les entreprises, les organismes bénévoles et les partenaires internationaux, le cas échéant.

DEO établit les relations nécessaires pour maximiser l'efficacité de cette technologie en constante évolution, afin d'améliorer les services aux Canadiens. Un cadre supérieur a été nommé pour diriger le projet. Un comité directeur composé de représentants de tous les secteurs du Ministère fixe les priorités du GED au sein de DEO, et un bureau de gestion de projet a été établi.

DEO consulte en ce moment ses employés et les membres du Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien pour définir la transformation commerciale requise, le processus final à construire, les partenariats à établir, les compétences requises pour une prestation en ligne des produits et services, et, au besoin, un plan de mise à niveau des compétences ou de recrutement d'employés détenant ces compétences.

---

[26] Pour plus de renseignements sur cette initiative, consulter http://www.gol-ged.gc.ca/index_e.asp

APPENDICE VII
Liste d'adresses

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Renseignements généraux
Service téléphonique sans frais
(dans l'Ouest canadien seulement)
1 888 338-9378

Site Web de DEO
www.wd-deo.gc.ca

Administration centrale

Place du Canada
9700, avenue Jasper, bureau 1500
Edmonton (Alberta) T5J 4H7
Téléphone : (780)495-4164
Télécopieur : (780)495-6876

Bureau de la Colombie-Britannique

Édifice Price Waterhouse
601, rue Hastings Ouest, bureau 700
Vancouver (C.-B.) V6B 5G9
Téléphone (604) 666-6366
Télécopieur : (604) 666-6256

Bureau de l'Alberta
Place du Canada
9700, avenue Jasper, bureau 1500
Edmonton (Alberta) T5J 4H7
Téléphone : (780) 495-4164
Télécopieur : (780) 495-4557

Bureau de la Saskatchewan
119, 4e Avenue Sud, bureau 601
C.P. 2025
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 3S7
Téléphone : (306) 975-4373
Télécopieur : (306) 975-5484

Bureau du Manitoba
Édifice The Cargill
240, avenue Graham, suite 712
C.P. 777
Winnipeg (Manitoba) R3C 2L4
Téléphone : (204) 983-4472
Télécopieur : (204) 983-4694

Bureau d'Ottawa
Édifice Gillin
141, avenue Laurier Ouest
Bureau 500
Ottawa (Ontario) K1P 5J3
Téléphone : (613) 952-9378
Télécopieur : (613) 952-9384